

## CARTA DEI SERVIZI AMBROGIO S.R.L. 2012

### Premessa

Ambrogio S.r.l. (d'ora innanzi "Ambrogio") è un operatore autorizzato, ai sensi dell'art. 25 del Dlgs 259/2009, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" per l'erogazione di servizi di accesso ad internet, in qualità di ISP; per la rivendita di traffico telefonico, nella qualità di *Reseller*, e per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico su un territorio avente fino a 200 mila abitanti. AMBROGIO è altresì titolare di propri archi di numerazione. In tal senso, quindi, Ambrogio è fornitore di Servizi di comunicazione elettronica che offre alla clientela *consumer* e *business* Servizi voce, dati e di accesso ad internet.

La presente Carta dei Servizi descrive pertanto la qualità dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio") forniti da AMBROGIO e la trasparenza nella fornitura del Servizio agli utenti in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale 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, alla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, alla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n. 131/06/CSP, e alla delibera n. 79/09/CSP, recante la Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per AMBROGIO nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett.a) della Delibera 179/03/CSP, AMBROGIO rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri clienti sul sito web: [www.ambrogiovoice.com](http://www.ambrogiovoice.com), e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, indicando nella documentazione di fatturazione, le modalità per accedere alla Carta, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra.

Nei contratti con i consumatori si applica il Dlgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo" e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile.

AMBROGIO sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, AMBROGIO informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

La Carta dei Servizi AMBROGIO vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che AMBROGIO assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre parti:

1. Principi fondamentali;
2. Parametri di qualità e gli strumenti di valutazione;
3. Tutela del Cliente.

## **Parte Seconda PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 Uguaglianza ed Imparzialità**

AMBROGIO fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

AMBROGIO garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

AMBROGIO presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare AMBROGIO adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

Per gli Utenti ciechi totali, e per gli Utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, AMBROGIO riconosce in relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, AMBROGIO - ai sensi dell'art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla [delibera 514/07/CONS](#), e dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 - la fruizione di 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo, sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso, il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'Utente sarà gratuito.

AMBROGIO, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al numero di fax 0577063110 o indirizzo e-mail [info@ambrogiovoice.com](mailto:info@ambrogiovoice.com), riportando i dati della richiesta ordinaria.

AMBROGIO, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di

servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: [info@ambrogio.com](mailto:info@ambrogio.com).

## **1.2 Interpretazione delle clausole contrattuali**

I comportamenti di AMBROGIO verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale principio, AMBROGIO interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

## **1.3 Continuità**

AMBROGIO si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

AMBROGIO dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, AMBROGIO si impegna ad informare gli utenti almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'abbonato, AMBROGIO si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, AMBROGIO adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

## **1.4 Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da AMBROGIO.

## **1.5 Efficacia ed efficienza**

AMBROGIO persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

## **1.6 Cortesia**

AMBROGIO impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti AMBROGIO sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

## **1.7 Diritto di scelta – Recesso- Codice Segreto**

AMBROGIO, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente

accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società [www.ambrogiovoice.com](http://www.ambrogiovoice.com) e inviandoli alla medesima via fax. AMBROGIO rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. AMBROGIO si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

AMBROGIO, ove i servizi lo prevedano, informerà i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

AMBROGIO riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice Segreto, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, e successive modifiche ed integrazioni, 23/09/CIR e delibera 35/10/CIR. In particolare, Ambrogio si impegna a fornire il Codice Segreto in fattura, nelle modalità previste dalla vigente normativa per le procedure di migrazione/attivazione quali (IVR/*call center*, *web*, fattura)

## **1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche**

AMBROGIO si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58), e della Delibera 664/06/CONS.

## **1.9 Servizi gratuiti ed offerte promozionali**

AMBROGIO assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

## **1.10 Sicurezza delle reti**

AMBROGIO si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

## **1.11 Informazione degli utenti**

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, AMBROGIO si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente AMBROGIO ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di AMBROGIO, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico 800959643.

AMBROGIO adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi AMBROGIO accedendo al sito: [www.ambrogiovoice.com](http://www.ambrogiovoice.com).

AMBROGIO si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari; 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 97/08/CONS e della Delibera 348/08/CONS.

Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, AMBROGIO si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, AMBROGIO, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS successive modifiche ed integrazioni; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero; 8) garantire a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di AMBROGIO a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di AMBROGIO nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, i clienti di AMBROGIO potranno comunicare la scelta formulata inerente alle diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS o alla rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: Ambrogio srl C.P. 288 53036 Poggibonsi (SI), con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, AMBROGIO, ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

## **Parte seconda. PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE**

### **2.1 I servizi**

AMBROGIO fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare, Ambrogio offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi:

- FONIA: CS, CPS, WLR
- ADSL
- ULL
- HDSL
- VOIP
- DOMIFAX

### **2.2 Schema di Contratto**

AMBROGIO adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
  - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  - i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
  - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie;
  - rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

-  
Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, AMBROGIO si impegna a inserire nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP;
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s.;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di *uploading* e di *downloading*); velocità di trasmissione dati (banda massima di *uploading* e di *downloading*); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di *uploading* e di *downloading*; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti.

-  
La tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. *Dial-up* POTS, *Dial-up* ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, *Wireless*, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.

### **2.3 Attivazione e Disattivazione del Servizio**

AMBROGIO si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, AMBROGIO concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a AMBROGIO, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalla presente Carta.

In caso di scioglimento del contratto, AMBROGIO si impegna a disattivare il servizio, entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

## **2.4 Trasparenza delle condizioni economiche**

Ai sensi della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni, AMBROGIO formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, AMBROGIO assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche con riferimento alla telefonia fissa e mobile.

AMBROGIO pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

AMBROGIO ottempera altresì all'obbligo di inviare detto schema grafico, in formato elettronico, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, all'indirizzo [pianitariffari@agcom.it](mailto:pianitariffari@agcom.it), con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web.

In relazione, ai servizi di telefonia su reti fisse, AMBROGIO pubblica sul proprio sito web nelle proprie offerte:

- nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate locali e nazionali su rete fissa e verso reti mobili per le durate di 1 e 3 minuti, il costo complessivo di una connessione ad internet a banda stretta (*dial up*) e di una connessione a larga banda, per la durata di 30 e 60 minuti;
- nel caso di tariffazione omnicomprensiva, le medesime informazioni relative al prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti;

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, AMBROGIO si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

## **2.5 Pagamento della fattura**

AMBROGIO si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

AMBROGIO accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, addebiti su carte di credito. AMBROGIO si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. AMBROGIO comunicherà alla clientela le modalità *pro tempore* disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto sopra, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a AMBROGIO data per iscritto.

## **2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

AMBROGIO calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

AMBROGIO provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

## **2.7 Comunicazioni al Pubblico**

AMBROGIO comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione;
- telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## **2.8 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali**

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali, ai sensi dell'art.90, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche. AMBROGIO si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali

modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto a AMBROGIO, all'indirizzo della sede operativa.

## **2.9. Contratti a Distanza**

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 e della delibera 664/06/CONS.

In caso di attivazione di offerte gratuite, AMBROGIO si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

## **2.10 Consumi e misure a tutela dei clienti**

AMBROGIO si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il servizio di accesso riservato, nell'apposita sezione della pagina web [www.ambrogiovoice.com](http://www.ambrogiovoice.com) area clienti, attraverso il quale l'abbonato, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato.

AMBROGIO si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

AMBROGIO, ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri consumatori di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;;
- il proprio profilo di consumo telefonico;;

Con riferimento al piano tariffario, AMBROGIO inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta l'anno comunica la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso. In caso di servizi prepagati, AMBROGIO riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete.

In relazione al profilo di consumo, AMBROGIO fornisce presso l'area riservata del Cliente il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, AMBROGIO riconosce al titolare il diritto di conoscere le medesime informazioni inerenti al profilo di consumo, mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
- pagina consultabile nel sito web dell'operatore;
- via SMS gratuito, digitando un codice;

Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, AMBROGIO informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

### **2.11 Documentazione di fatturazione**

AMBROGIO si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- d. nella prima fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti.

### **2.12 Fatturazione del servizio ed invio della fattura**

La bolletta telefonica costituisce fattura e AMBROGIO la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a AMBROGIO dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

### **2.13 Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento AMBROGIO chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

### **2.14 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione**

AMBROGIO adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto AMBROGIO provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorso novanta giorni dalla cessazione del contratto, AMBROGIO restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

### **2.15 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, AMBROGIO non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di AMBROGIO, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

## 2.16 Parametri di qualità

AMBROGIO garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativi e della Delibera n. 254/04/CSP;; della Delibera 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera 244/08/CSP e della delibera 79/09/CSP.

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

AMBROGIO, con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, di comunicazioni mobili e personali, e di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle delibere 254/04/CSP, e della Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP ;;
- invia all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi;; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
- pubblica nel proprio sito web, entro i termini di cui sopra, i resoconti semestrali ed annuali, inviati all'Autorità, e comunicano all'autorità gli indirizzi delle relative pagine web;;
- invia all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia fissa, mobile e di accesso ad internet, secondo lo specifico modello previsto dalla delibera di riferimento;;
- invia all'Autorità a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata di base di dati, nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

AMBROGIO, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibere 254/04/CSP, e della Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP;;
- pubblica sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;;
- invia contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;;
- comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifico di qualità del servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

Per quanto di propria competenza in relazione ai servizi di telefonia vocale fissa, AMBROGIO adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 254/04/CSP e di seguito riportati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale ([Allegato 1, Delibera n.254/04/CSP](#));
- tasso di malfunzionamento per linea ([Allegato 2, Delibera n.254/04/CSP](#));
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti ([Allegato 3, Delibera n.254/04/CSP](#));

- tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n.254/04/CSP);
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 7, Delibera n.254/04/CSP);
- tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (Allegato 8, Delibera n.254/04/CSP);
- fatture contestate (Allegato 10, Delibera n.254/04/CSP);
- accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n.254/04/CSP);
- tempo di fornitura della carrier pre-selection. (Allegato 12, Delibera n.254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, AMBROGIO adotta gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n 244/08/CSP e di seguito riportati:

- indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (Allegato 1, Delibera n.244/08/CSP);
- velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n.244/08/CSP);
- ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Allegato 4, Delibera n.244/08/CSP);
- tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 5, Delibera n.244/08/CSP);
- prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6, Delibera n.244/08/CSP);

Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera 244/08/CSP, sono oggetto di misura almeno due profili con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Le denominazioni delle offerte individuate e le relative bande nominali in *download* e *upload* sono comunicate da AMBROGIO al soggetto indipendente e all'Autorità, in prima applicazione, entro il mese di novembre di ogni anno e sono quelle corrispondenti alle offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento nei 12 mesi precedenti la comunicazione, fino al mese di ottobre incluso.

Ai fini del computo della diffusione delle offerte di cui sopra, Ambrogio si impegna a considerare tutte le tecnologie trasmissive effettivamente adottate per la realizzazione del servizio nonché tutte le modalità di erogazione del servizio stesso, incluse quelle che prevedono l'utilizzo di risorse di rete di proprietà dell'operatore e quelle che richiedono il ricorso a servizi di rete di altri operatori.

In aggiunta agli indicatori fissati, AMBROGIO adotta i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del Servizio,
  - un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati nella presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati , e la comunicazione del loro esito entro 60 giorni.

AMBROGIO fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima.

## **Parte terza LA TUTELA DEGLI UTENTI**

### **3.1 Reclami**

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

AMBROGIO indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

AMBROGIO si impegna ad assicurare agli utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo utente.

AMBROGIO sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da AMBROGIO, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. AMBROGIO comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, AMBROGIO provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui AMBROGIO non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui alla presente carta.

In caso di rigetto, AMBROGIO comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da AMBROGIO tramite la definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, AMBROGIO informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

### **3.2 Sospensione del Servizio**

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - AMBROGIO, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, AMBROGIO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

AMBROGIO potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche

senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. AMBROGIO potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### **3.3 Procedura di conciliazione**

AMBROGIO si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete,

presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, AMBROGIO rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente. Tuttavia, se AMBROGIO dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

### **3.5 Assistenza**

AMBROGIO fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi nonché un servizio di assistenza accessibile per posta o per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni saranno assicurate all'utente in forma scritta all'atto di adesione del servizio.

### **3.6 Frodi e Rapporti con i clienti**

Ai sensi delibera n. 10/03/CIR, AMBROGIO si impegna per quanto di sua competenza ad assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli Utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza. Pertanto, ai sensi della delibera 179/03/CSP (art. 6) e, delibera 418/07/CONS, si impegna ad assicurare strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terze parti dei Servizi concordati con i Clienti, presentata all'Autorità competenti e portata all'attenzione di AMBROGIO tramite telefax, Servizio Assistenza Clienti, raccomandata con avviso di ricevimento quest'ultimo si impegna a sospendere i pagamenti relativi ai soli Servizi oggetto di denuncia per tutto il tempo necessario ai relativi accertamenti.

Qualora dovesse essere accertata la sussistenza della frode, AMBROGIO rimborserà i pagamenti già effettuati addebitati all'utente, compensandoli nella prima fattura utile. Qualora, invece, sia provata la non sussistenza di tale ipotesi di frode, i pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente.

AMBROGIO ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

AMBROGIO adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

AMBROGIO assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

AMBROGIO predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

### **3.7 Rimborsi ed Indennizzi**

AMBROGIO si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, AMBROGIO effettuerà automaticamente il rimborso ai relativi abbonati e, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di chiederlo.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le

Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di AMBROGIO, AMBROGIO eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 20 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi da responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui AMBROGIO ha sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

AMBROGIO prevede inoltre il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio Cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale o di ritardata restituzione degli importi dovuti al Cliente nella misura di Euro 2 per ogni giorno di ritardo.

AMBROGIO provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informerà gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito.

A richiesta dell'abbonato, i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

### **3.8 La riservatezza**

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente.

In tal senso, AMBROGIO informa l'Utente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da AMBROGIO esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione;; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio;; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03, contattando AMBROGIO al numero (Inserire Numero). Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. AMBROGIO non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### **3.9 Elenchi telefonici**

Il Cliente, per la tipologia di servizio che lo prevede, ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

Ambrogio si impegna ad ottemperare al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, recante “*Modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa e mobile*”, adottato il 24 febbraio 2011 (*Gazzetta Ufficiale n. 62 del 16 marzo 2011*), e successive modifiche ed integrazione in conformità del quale gli operatori autorizzati per la fornitura di servizi e reti di comunicazione elettronica devono informare i nuovi e i vecchi abbonati sulle nuove modalità da utilizzare per non ricevere telefonate pubblicitarie.

### **3.10 La proprietà intellettuale e industriale**

Le attività di AMBROGIO riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

### **3.11 I diritti di AMBROGIO**

AMBROGIO si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni AMBROGIO fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi AMBROGIO sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi AMBROGIO possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi AMBROGIO non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

### **3.12 Obiettivi di Qualità**

Ai sensi dell'art. 10, lett.a) della delibera 179/03/CSP, fissa i relativi gli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale, e di accesso ad internet da postazione fissa. In conformità alla Delibera n. 254/04/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2012.

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2012

<b>Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP</b>		
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2012</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	CPS (servizio indiretto)	5
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25 giorni solari
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	30
	WLR (servizio indiretto)	15 giorni solari
<b>Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso</b>	CPS (servizio indiretto)	3%
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25%
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	4%
	WLR (servizio indiretto)	15%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	CPS (servizio indiretto)	5 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	3 giorni lavorativi
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	1 giorno lavorativo
	WLR (servizio indiretto)	3 giorni lavorativi
<b>Tempi di risposta dei servizi con operatore</b>		20 secondi
<b>Fatture contestate</b>		2,50%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>		1,50%
<b>Tempi di fornitura della CPS</b>		5 giorni solari

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2012.

Offerta ADSL 2 MEGA - 512 KB UP					
Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2012
Velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading)	a) banda minima in 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	1500
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	850
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1467
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	312
	b) banda minima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	360
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	156
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	351
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,2
Velocità di trasmissione dati (banda massima in uploading e downloading)	a) banda massima in downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione		1800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1180
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1769
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	308
	b) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	412
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	192
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	411
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3,1
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	%	6,5
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	20
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,5
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	%	1,7

Offerta ADSL FINO A 7 MEGA					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2012
Velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading)	a) banda minima in 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	3000
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1200
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2910
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	592
	b) banda minima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	256
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	248
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6,4
Velocità di trasmissione dati (banda massima in uploading e downloading)	a) banda massima in downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione		6380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2580
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4480
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	588,2
	b) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	323
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	377
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,1
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	%	7,8
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	21
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,6
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	%	2

Ai sensi della delibera n. 79/09/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2012: facciamo presente che ad oggi Ambrogio fornisce il servizio di assistenza esclusivamente attraverso addetti del call center, che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

<b>Qualità dei servizi telefonici di contatto</b>	
<b>DELIBERA 79/09/CSP</b>	
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Obiettivo 2012</b>
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	20
Tasso di risoluzione dei reclami	95%

\*\*\*

Per quanto non disposto nella presente Carta dei Servizi, si rimanda alle previsioni contenute all'interno delle Condizioni Generali di Contratto.