

Spettabile:

***Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori***

*Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli*

*Copia elettronica inviata all'indirizzo:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it*

*Copia elettronica inviata per conoscenza:
dvecqos@agcom.it*

Oggetto: Invio resoconto semestrale (I Semestre 2021) come da delibera 254/04/CSP

Con riferimento all'anno di esercizio 2021, in ottemperanza della Delibera 254/04/CSP, si invia il resoconto semestrale (I Semestre 2021) relativo agli standard di qualità per i servizi di telefonia fissa.

Complexity Intelligence Italia srl commercializza servizi di telefonia fissa esclusivamente di tipo VOIP (con eventuale originazione e/o terminazione su rete telefonica tradizionale per mezzo di carriers/providers terzi), pertanto non tutti gli elementi di valutazione hanno pertinenza a causa della diversa natura tecnica/tecnologica.

In particolare, in relazione ai tempi di fornitura dell'allacciamento iniziale, non essendoci nel caso di tecnologia VOIP un allacciamento "fisico", ma una connessione su protocollo IP, l'indicatore formalizza il lasso temporale necessario affinché sia configurato e reso operativo il collegamento VOIP con l'infrastruttura (collegamento di tipo dati, su protocollo IP) per la fruizione dei servizi vocali.

Il resoconto di riferimento, unitamente alla Carta dei Servizi, sono pubblicati e disponibili in formato elettronico (PDF) sul sito web aziendale, nella sezione in Italiano, all'indirizzo: <https://www.dataknowl.it>

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia Srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo semestre 2021

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	T1 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:30 13:00 P 15:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
a) (servizio diretto con proprie strutture)	5	7	10	100				
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE								
L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP, pertanto per allaccio si intende la configurazione e la disponibilità operativa nella connessione VOIP.								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]
NOTE								
L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP).								

OPERATORE:		Complexity Intelligence Italia Srl										
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:		Primo semestre 2021										
L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP		L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP).										
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
		8	24	48	100	M 09:30 P 15:00	M P	M P				
						M 13:00 P 18:00	M P	M P				
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
						M P	M P	M P				
						M P	M P	M P				
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	Metodo di misura a / b / c / d	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	Metodo di misura a / b / c / d	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	Metodo di misura a / b / c / d	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
NOTE												
NOTE												

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia Srl
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo semestre 2021
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE		
	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione \leq T2 ***** [misura in secondi]		Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
a) (servizio diretto con proprie strutture)						
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)						
c) (servizio indiretto)						
NOTE						
5 - Tempo di instaurazione della chiamata						
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
	29	35				
NOTE						
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
	28	43		censuaria (a)		
NOTE						

Riferito al servizio di informazioni commerciali (non vengono forniti altri tipi di servizi tramite operatore).

OPERATORE:		Complexity Intelligence Italia Srl	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:		Primo semestre 2021	
L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP			
INDICAZIONI OBBLIGATORIE		MISURE	
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	Obbligatorio	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	(servizi di consultazione elenchi)		Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	(telefonia pubblica)		
10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori		
	NOTE		
	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		
	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]		
	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]		
	percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]		
	percentuale di fatture emesse per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]		
	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]		
	0		
	0		
	NOTE		
	Complexity Intelligence Italia Srl, nel 2013, non permette, per le chiamate destinazione Italia, l'accesso ai servizi con sovrapprezzo.		

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia Srl L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo semestre 2021

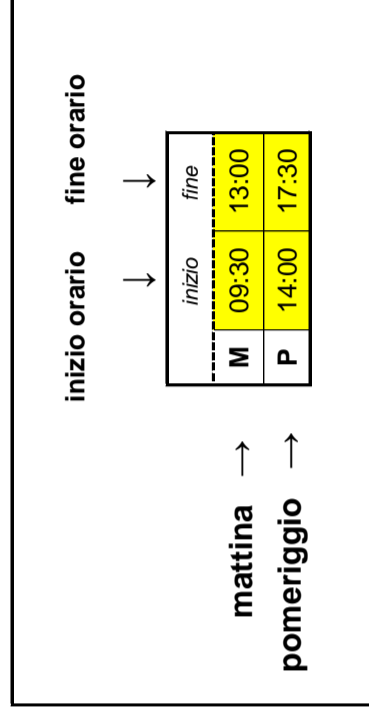
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
11 - Accuratezza delle fatturazioni	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]					
NOTE							
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T2 ***** [misura in giorni solari]				
NOTE		Non applicabile nel contesto tecnologico VOIP utilizzato da Complexity Intelligence Italia.					

Legenda

• Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

• Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto [hh.mm] come nell'esempio che segue:

Nel caso di orario continuato, l'ora di fine orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.



NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica

Allegato 13 (articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett.b))

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa

Tipologia di utenza servita <i>(riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento)</i>	Residenziale	Affari	Note
	0%	100%	

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax		NO			Non possibile per il VOIP
Collegabilità di un modem per dial-up		NO			Non possibile per il VOIP
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti		NO			Non possibile per il VOIP
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti		escluso ⁽⁴⁾ NO			Non possibile per il VOIP
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		NO			Non possibile per il VOIP
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee		NO			Non possibile per il VOIP
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo⁽⁵⁾ (SI/NO)		NO			
Aree geografiche servite con accesso diretto <i>(riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)</i>					Tutte le località accessibili mediante VOIP
Aree geografiche servite con accesso indiretto <i>(riportare quanto indicato nel</i>					

<i>titolo autorizzatorio)</i>					
Assistenza telefonica⁽⁶⁾	SI		GRATUITO		9:30 – 13:00 15:00 – 18:00
Numeri di assistenza	SI		GRATUITO		Servizio gratuito, costo della chiamata escluso

(4) Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS

(5) In capo alle imprese designate alla fornitura del servizio universale (al momento Telecom Italia S.p.A.) vige l'obbligo di fornire accesso a tutte le numerazioni

(6) Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica



OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2022

Documento redatto ai sensi della Delibera n. 254/04/CSP e s.m.i., emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e contenente gli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa stabiliti da COMPLEXITY INTELLIGENCE ITALIA Srl (piattaforma DataKnowl) per l'anno 2022.

INDICATORE	MISURA DI QUALITA'	OBIETTIVO
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <p>Tempo misurato in gg 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 all'uso.</p>	Percentile 95% del tempo di fornitura:	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	10 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	95%
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p> <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle d'accesso.</p>	Servizio diretto con proprie strutture:	1%
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione.</p>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95%



<p>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</p>	<p>Tempo medio di risposta: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.:</p>	<p>30 secondi 30%</p>
<p>Fatture contestate Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami:</p>	<p>1%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate:</p>	<p>1%</p>