

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 2025) come da delibera 254/04/CSP

Con riferimento all'anno di esercizio 2025, in ottemperanza della Delibera 254/04/CSP, si invia il resoconto semestrale (I Semestre 2025) 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 2025
----------------------------------	---------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ≤T1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ≤T2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ≤T3 ***** [%]	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)					
								inizio fine	inizio fine	inizio fine					
								M 09:30 13:00	M	M					
								P 15:00 18:00	P	P					
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)							inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)				
						M		M		M					
						P		P		P					
c) (servizio indiretto in modalità CPS)							inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)					
						M		M		M					
						P		P		P					
NOTE						L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP).									
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				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						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)							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				
	c) (servizio indiretto)							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					
NOTE															

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia Srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo semestre 2025

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	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 tsT2 ***** [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
			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 tsT2 ***** [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
		c) (servizio indiretto)	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 tsT2 ***** [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
NOTE									
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	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)	
NOTE		Riferito al servizio di informazioni commerciali (non vengono forniti altri tipi di servizi tramite operatore).							
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	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)	
							censuaria (a)		
NOTE									

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia Srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo semestre 2025

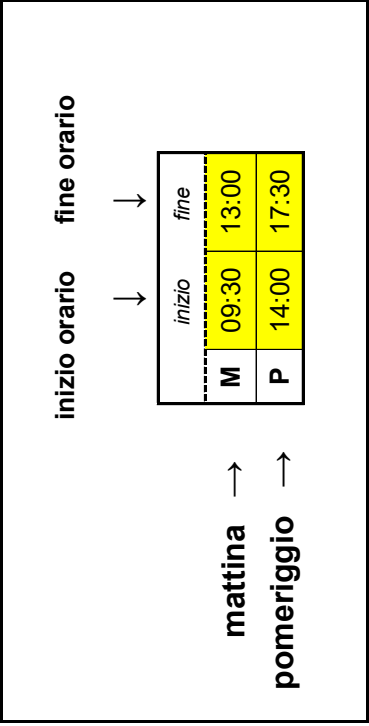
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
		NOTE	0						
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(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