

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

*Via raccomandata con avviso di ricevimento,
anticipata via email all'indirizzo:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it
e via PEC:
agcom@cert.agcom.it*

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi - Anno 2013

Spettabile Autorità,

In ottemperanza alle Delibere applicabili in materia di “Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni” e, in particolare, ai sensi dell’art.10, comma primo, della Delibera 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati riguardo ai servizi di fonia fissa (Delibera 254/04/CSP), **Complexity Intelligence Italia S.r.l.** formula la presente relazione, con riferimento all’anno di esercizio 2013.

Complexity Intelligence Italia srl ha iniziato la commercializzazione di servizi di telefonia fissa nel secondo semestre dell’anno 2013. L’azienda 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 <http://www.complexityintelligence.it> e <http://www.dataknowl.it>

Nel presente documento vengono riportati gli indicatori di qualità descritti negli allegati delle Delibere citate precedentemente, qualora tali indicatori siano applicabili a Complexity Intelligence Italia Srl. Per ogni indicatore verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2013;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2013;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione.

I dati rilevati si riferiscono all'intero territorio nazionale e non suddivisi per regione.

La numerazione ed organizzazione della relazione ricalca gli allegati delle Delibere di riferimento.

Per ogni indicatore, salvo ove diversamente specificato, i periodi di rilevazione devono intendersi:

- quanto al primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2013.

Complexity Intelligence Italia srl opera dal secondo semestre 2013, pertanto non sono disponibili dati per il primo semestre.

A. Telefonia FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Complexity Intelligence Italia srl offre i propri servizi esclusivamente a clienti di tipo business, mediante accordi di tipo wholesale con altri operatori autorizzati.

L'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note:

- la rilevazione è di natura censuaria, sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- l'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP, pertanto per allaccio si intende la configurazione e la disponibilità operativa della connessione VOIP;

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre, dal 1° gennaio al 30 giugno; (* = Nessuna offerta in tale periodo)
- Secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Servizio diretto con proprie strutture	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
T1 = Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni)	15	*	7	7
T2 = Tempo di allacciamento impiegato nel 99% dei casi (giorni)	20	*	10	10
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) [standard specifico]	20	*	10	10
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	95%	*	100%	100%

2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

L'indicatore individua il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso attive, rilevate nel periodo di riferimento.

Note:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi e verificati, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Complexity Intelligence Italia ed inerenti la propria competenza, inclusivamente di guasti di rete o di apparati di rete di Complexity Intelligence Italia;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'operatore di accesso.
- l'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP).

Indicatore	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Servizio diretto con proprie strutture	1%	--	0.0012%	0.0012%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

Note:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Complexity Intelligence Italia ed inerenti la propria competenza, inclusivamente di guasti di rete o di apparati di rete di Complexity Intelligence Italia;
- l'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP)

Indicatore	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	36	--	27	27
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	48	--	40	40
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)		--	48	48
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è minore del tempo contrattualmente previsto		--	100%	100%

6) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

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

I dati presentati non considerano le chiamate dirette verso sistemi IVR di customer care automatizzato e/o self-service alle quali non fa seguito la terminazione su operatore umano.

Il periodo calcolato include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore.

Periodo di rilevazione:

- Rilevazione su periodo annuale, non semestrale.

Note esplicative:

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

Indicatore	Obiettivo	Annuale
Tempo medio di risposta (secondi)	30	23
Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec.	30	39

10) Fatture contestate – 11) Accuratezza della fatturazione

L'indicatore "fatture contestate" fornisce la percentuale di fatture per cui l'utente ha presentato reclamo in forma scritta, o mediante ticket/email, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Il secondo indicatore, "accuratezza della fatturazione", stabilisce la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

Periodo di rilevazione:

Il rilevamento è effettuato su base esclusivamente annuale, non semestrale.

Note esplicative:

- la rilevazione è di natura censuaria: sono prese in considerazione tutte le contestazioni ricevute nel periodo di rilevazione;

Indicatore	Obiettivo	Annuale
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	2%	0%
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate	2%	0%

12) Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection

L'indicatore rappresenta il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

L'indicatore non è applicabile nel contesto tecnologico VOIP utilizzato da Complexity Intelligence Italia srl. L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP (tecnologia VOIP)

La relazione ha presentato, per ciascun indicatore, le misurazioni effettuate, i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2013, i consuntivi relativi all'intero anno 2013, la definizione dell'indicatore, il periodo di rilevazione e le note complementari relative alla misurazione. Come menzionato, essendo la società Complexity Intelligence Italia srl operativa dal secondo semestre 2013, i dati relativi all'intero anno 2013 corrispondono a quelli del secondo semestre 2013, mentre non sono disponibili dati per il primo semestre 2013.

L'azienda ha un offerta destinata esclusivamente al segmento business, focalizzata sull'erogazione di servizi di customer care multicanale, comprensivi del canale vocale.

Complexity Intelligence Italia srl assicura costantemente alla propria utenza la massima trasparenza e il massimo impegno qualitativo, mediante l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e processi gestionali.

Con osservanza,

Alessio Paolucci
Amministratore Unico
Complexity Intelligence Italia srl
