

Roma, 21/06/2019

*Inviata a mezzo PEC a: agcom@cert.agcom.it;
Anticipata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it
e p.c. all'indirizzo email dvecqos@agcom.it*

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

Oggetto: Relazione annuale su qualità dei servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP e s.m.i.) - Anno 2018

Spettabile Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

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 2018. La medesima relazione, unitamente alla Carta dei Servizi, ai resoconti semestrali, alle relazioni annuali e agli obiettivi fissati annualmente sono pubblicati e disponibili in formato elettronico (PDF) sul sito web <https://www.dataknowl.it>. 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 indicatori risultano misurabili a causa della diversa natura tecnica/tecnologica.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

Per ogni indicatore verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi al primo e secondo semestre 2018;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2018;
- 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 2018;
- quanto al secondo semestre, dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- quanto al rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2018.

A. Telefonia FISSA

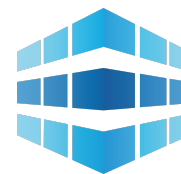
1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

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.

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

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 (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Indicatore 1) Servizio diretto con proprie strutture	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
T1 = Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi (giorni)	15 gg	7 gg	7 gg	7 giorni
T2 = Tempo di allacciamento impiegato nel 99% dei casi (giorni)	20 gg	8 gg	8 gg	8 giorni
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni) [standard specifico]	10 gg	10 gg	10 gg	10 giorni
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	95%	100%	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).

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Indicatore 2)	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Servizio diretto con proprie strutture	1%	0.001%	0.003%	0.002%

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al 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);

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.



Indicatore 3)	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	36 ore	16 ore	12 ore	14 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	48 ore	24 ore	24 ore	24 ore
Tempo di riparazione contrattualmente previsto (ore)	48 ore	45 ore	45 ore	45 ore
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è minore del tempo contrattualmente previsto	95%	100%	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 service 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.

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

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 6)	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Tempo medio di risposta (secondi)	30 sec.	20 sec.	30 sec.	25 secondi
Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec.	30%	45%	45%	45%

8) Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Servizio non fornito.

9) Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio

Percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.

Servizio non fornito.

10) Fatture contestate

L'indicatore 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.

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Note esplicative:

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



Indicatore 10)	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Percentuale di fatturazioni contestate o reclamate	1%	0%	0%	0%

11) Accuratezza della Fatturazione

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

I periodi di rilevazione sono:

- Primo semestre (I Sem), dal 1° gennaio al 30 giugno 2018;
- Secondo semestre (II Sem), dal 1° luglio al 31 dicembre 2018;
- Rilievo annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Note esplicative:

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

Indicatore 11)	Obiettivo	I Sem	II Sem	Annuale
Percentuale di fatturazioni contestate risultate errate	1%	0%	0%	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). **Servizio non fornito.**



La relazione ha presentato, per ciascun indicatore, le misurazioni effettuate, i dati relativi al primo e secondo semestre 2018, i dati relativi all'intero anno 2018, la definizione dell'indicatore, il periodo di rilevazione e le note complementari relative alla misurazione.

Complexity Intelligence Italia ha un'offerta destinata esclusivamente al segmento business, focalizzata sull'erogazione di servizi di customer service multicanale, comprensivi del canale vocale.

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

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti e informazioni, si porgono i più cordiali saluti.

Con osservanza,

Alessio Paolucci
Amministratore Unico
Complexity Intelligence Italia srl