

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](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)*

*Copia elettronica inviata per conoscenza:  
[dvecqos@agcom.it](mailto:dvecqos@agcom.it)*

**Oggetto: Invio resoconto semestrale (II Semestre 2016) come da delibera 254/04/CSP**

Con riferimento all'anno di esercizio 2016, in ottemperanza della Delibera 254/04/CSP, si invia il resoconto semestrale (II Semestre 2016) 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: <http://www.complexityintelligence.it> e <http://www.dataknowl.it>

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2016

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente 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		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		7	10	10	100	M 9:30 13:00	M	M	M				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	M	M				
NOTE		L'azienda fornisce esclusivamente servizi vocali su protocollo IP, pertanto per allaccio si intende la configurazione e la disponibilità operativa della connessione VOIP											
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
		0.001											
		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
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2016

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 $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9:30 13:00 P 15:00 18:30	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)	
		16	24	43	100						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	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)	
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	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 (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)	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	
			c) (servizio indiretto)	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	
		NOTE									

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2016

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 $t \leq T2$ ***** [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
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 $t \leq T2$ ***** [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
		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 $t \leq T2$ ***** [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
	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)	
			21	38	Riferito al servizio di informazioni commerciali (non vengono forniti altri tipi di servizi tramite operatore)				
NOTE									
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)	
			27	57	censuaria (a)				
NOTE									

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2016

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	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)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
		NOTE Servizio non fornito da Complexity Intelligence Italia srl								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE Servizio non fornito da Complexity Intelligence Italia srl								
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(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	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
			0							
	Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
			0							
		NOTE Complexity Intelligence Italia srl nel 2013 non permette, per le chiamate destinazione Italia, l'accesso a servizi con sovrapprezzo								

OPERATORE:	Complexity Intelligence Italia srl
	L'azienda eroga i servizi mediante tecnologia VOIP
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2016

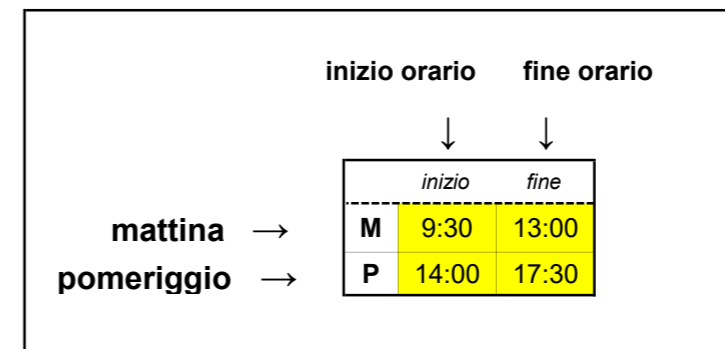
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
			0						
NOTE									
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]					
NOTE		Non applicabile nel contesto tecnologico VOIP utilizzato da Complexity Intelligence Italia srl							

**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**

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

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

<i>titolo autorizzatorio)</i>					
<b>Assistenza telefonica<sup>(6)</sup></b>	SI		GRATUITO		9:00 – 13:00 15:00 – 18:00
<b>Numeri di assistenza</b>	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