

**COMPLEXITY
INTELLIGENCE
Italia s.r.l.**



LA CARTA DEI SERVIZI DI COMPLEXITY INTELLIGENCE ITALIA

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



PREMESSA

La Carta dei Servizi di Complexity Intelligence Italia s.r.l. (di seguito “Complexity Intelligence”) vuole essere un importante strumento di comunicazione e di dialogo tra l’Azienda e i suoi Clienti. E’ il documento che esprime non solo i diritti fondamentali dei Clienti e i doveri che Complexity Intelligence assume nei loro confronti, ma anche i principi guida a cui l’Azienda stessa si ispira e gli obiettivi che intende perseguire nel tempo. Attraverso la Carta dei Servizi, Complexity Intelligence desidera creare e mantenere un rapporto con il Cliente chiaro e trasparente migliorandone costantemente le aspettative ed aumentandone il livello di soddisfazione.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza dei principi delle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”;
- Delibera n. 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 2492”.

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Complexity Intelligence all’indirizzo www.complexityintelligence.it dove può essere liberamente visionata e reperita. La Carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente. Essa potrà essere aggiornata e modificata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda.

Il Servizio Clienti di Complexity Intelligence, contattabile al numero +39 06 9480 3279, è a completa disposizione degli utenti per ogni tipo di informazione inerente la Carta dei Servizi; per informazioni di natura tecnica, commerciale, legale sui servizi offerti dall’azienda, nonché per suggerimenti volti a migliorarne la qualità.

La presente Carta dei Servizi è da intendersi integrata congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli servizi offerti da Complexity Intelligence.

Al pari del Contratto, la Carta dei Servizi è vincolante per Complexity Intelligence ed è dunque parte integrante della disciplina del rapporto.

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



I PRINCIPI

La Carta dei Servizi di Complexity Intelligence si ispira ai principi fondamentali definiti nell'articolo 3 della delibera n. 179/03/CSP, di seguito elencati:

- **Eguaglianza e Imparzialità**

Complexity Intelligence opera nel pieno rispetto dei principi di uguaglianza e di pari dignità, offrendo i propri servizi prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Complexity Intelligence si ispira ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. In funzione di tali criteri, Complexity Intelligence interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio nonché le norme regolatrici di settore.

- **Continuità**

Complexity Intelligence si impegna a fornire i propri servizi in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, salvo eventi di forza maggiore, azioni di manutenzione e riparazione. Nei casi di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, Complexity Intelligence si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata delle irregolarità e i conseguenti disagi ai Clienti. Quando tecnicamente possibile, Complexity Intelligence si impegnerà ad informare in anticipo i propri Clienti degli interventi programmati di manutenzione/riparazione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e informazioni più dettagliate.



- **Diritto di informazione e di scelta**

Complexity Intelligence rispetta il diritto di scelta di ogni Cliente. A tal fine, si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili in suo possesso volte a mettere il Cliente nelle condizioni tali da poter effettuare, in termini di servizi offerti, la scelta migliore per le sue esigenze. L'azienda garantisce la piena accessibilità alle informazioni riguardanti il proprio contratto di fornitura, il recesso e le variazioni contrattuali comunicate al Cliente in modo semplice, chiaro e facilmente comprensibile. Sul sito aziendale, inoltre, vengono costantemente aggiornati i contenuti al fine di rendere chiara la spiegazione dei servizi e caratteristiche tecniche di riferimento e in modo da permettere al Cliente di effettuare acquisti coerenti con le proprie necessità.

- **Partecipazione**

Complexity Intelligence garantisce la partecipazione attiva dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ciascun utente può produrre e inviare documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti con lo scopo di migliorare la fornitura del servizio e il rapporto con il Cliente stesso. Tutte le segnalazioni inviate all'indirizzo di posta elettronica di Complexity Intelligence, contatti@complexityintelligence.it, verranno prese in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni dalla ricezione delle stesse.

- **Efficacia e efficienza**

Complexity Intelligence persegue l'obiettivo del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo di fornire risposte immediate e soddisfacenti ai bisogni dei propri Clienti.



- **Cortesia e trasparenza**

Complexity Intelligence si impegna a gestire il rapporto con il Cliente con rispetto e cortesia e a fornire ai propri dipendenti opportune istruzioni in tal senso. Ogni dipendente che viene a contatto con il Cliente, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, è tenuto a indicare il proprio identificativo.

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



STANDARD QUALITATIVI

Complexity Intelligence considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali. Per questo motivo, e per garantire un elevato livello di soddisfazione della propria clientela, Complexity Intelligence intende fissare obiettivi ambiziosi in termini di qualità.

Nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e successive delibere specifiche, l'azienda adotta una serie di indicatori sui quali stabilisce annualmente degli obiettivi da raggiungere e ne valuta periodicamente il livello qualitativo conseguito.

Per ciascun anno solare, nel rispetto dei principi di trasparenza e informazione, Complexity Intelligence comunica e pubblica gli indicatori di qualità dei propri servizi, gli obiettivi fissati e i risultati ottenuti con lo scopo di renderli noti all'Autorità e all'utenza.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti avanzati dai Clienti e di verifiche periodiche. Complexity Intelligence, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Di seguito vengono riportati gli obiettivi di qualità per il servizio di telefonia VOIP:

- **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:** 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.

7 giorni solari	Tempo medio di fornitura
15 giorni solari	95% dei casi
20 giorni solari	99% dei casi

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, imputabile al Cliente o a soggetti terzi o, in ogni caso, dovuto ad eventi di forza maggiore, Complexity Intelligence si impegna a notificare al Cliente i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo



nell'attivazione del servizio sia imputabile a Complexity Intelligence, il Cliente avrà diritto agli indennizzi come previsto nella presente Carta.

- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:** rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Valore massimo: 1%

- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

7 giorni	Tempo massimo di riparazione
36 ore	95% dei casi
8 ore	80% dei casi

- **Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:** 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.

15 secondi: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente.

90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.

- **Fatture contestate:** percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Valore Massimo 2%



- **Accuratezza della fatturazione:** percentuale di fatture oggetto di contestazioni 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.

Valore Massimo 2%

- **Tempo di fornitura della carrier per selection (CPS):** Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Servizio indiretto di altro operatore di accesso.



CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Servizi offerti

Complexity Intelligence fornisce servizi di Customer Care (Supporto alla Clientela), CRM (Gestione delle relazioni con la Clientela) ed in generale servizi di telecomunicazione, con funzionalità vocali basate su tecnologia VOIP, ossia attraverso una connessione alla rete Internet fornita da altri operatori. A tali servizi possono essere associati numeri geografici e non, numeri ripartiti, numeri verdi e servizi a valore aggiunto come l'invio e la ricezione di fax simile. I servizi vengono offerti sotto il brand "DataKnowl" all'indirizzo web www.dataknowl.it.

Condizioni contrattuali

Complexity Intelligence rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni basate sui criteri di trasparenza, chiarezza, tempestività e soprattutto in buona fede e lealtà. Nei contratti di fornitura vengono precisati in maniera completa:

- a) il servizio da fornire, adeguatamente descritto, oggetto del contratto;
- b) le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione ai prezzi applicati e ai costi di manutenzione;
- c) la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto.

I contratti proposti da Complexity Intelligence si ispirano ai principi e ai criteri espressi nella Carta dei Servizi e alle Condizioni Generali di Contratto.

Consumi

In ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e nel rispetto dei principi di tutela del cliente, Complexity Intelligence fornisce alla propria clientela, a richiesta e senza aggravio di spesa, un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura e la possibilità di



controllare online, in qualsiasi momento, i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale relativo ai servizi.

Informazioni alla clientela sul rapporto contrattuale

Nel pieno rispetto della delibera n. 179/03/CSP emanata dall'AGCOM in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Complexity Intelligence riconosce che è diritto del Cliente avere un'informazione completa, chiara, trasparente e tempestiva relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del Cliente di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni;
- mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- modifiche della presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

Fatturazione e modalità di pagamento

Le modalità di pagamento accettate per usufruire dei servizi offerti da Complexity Intelligence sono:

- Pagamento mediante bonifico bancario;
- Pagamento mediante carta di credito.

I servizi sono disponibili sia con modalità di fatturazione anticipata (c.d. prepagato) sia mediante fatturazione posticipata. In tal caso l'invio delle fatture avverrà con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza delle stesse, come previsto dall'art. 7 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP.

Le modalità di pagamento e fatturazione, effettivamente disponibili, sono esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del Servizio presentata al Cliente. In caso di modifica alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto, il Cliente verrà informato con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione.



Contratti a distanza

Complexity Intelligence offre alla propria Clientela la possibilità di acquistare i propri servizi anche tramite il canale telematico all'indirizzo web www.dataknowl.it e si impegna a gestire tale tipologia di vendita nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 "Attuazione della direttiva 97/7/CEE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza" e del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del Consumo".

Sottoscrizione del Contratto

Complexity Intelligence sottopone offerte e contratti al pubblico sia mediante la propria forza vendita (contratti in forma cartacea), sia mediante il proprio sito web www.dataknowl.it. In quest'ultimo caso, il contratto per la fornitura dei servizi è presentato all'utente prima della sottoscrizione online ed è comunque reperibile a tale indirizzo.

Condizioni di recesso

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Complexity Intelligence assicura agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni per telefono al numero +39 06 9480 3279, per iscritto mediante raccomandata A/R indirizzata a Complexity Intelligence Italia s.r.l., Viale Luca Gaurico 9/11, 00143 Roma, a mezzo fax al numero +39 06 9294 2259 e per via telematica all'indirizzo email contatti@complexityintelligence.it, aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienza del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Complexity Intelligence si impegna a:

- prendere in considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal cliente;
- comunicare, in maniera adeguata, l'esito del reclamo al Cliente per iscritto entro 45 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamo sia fondato, Complexity Intelligence provvederà a rimborsare il Cliente, normalmente mediante compensazione sulla prima fattura utile dopo l'accertamento.



TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazione

Complexity Intelligence comunica con i propri Clienti in modo chiaro e esaustivo attraverso i mezzi ritenuti più idonei:

- documenti, opuscoli, fascicoli e in generale materiale cartaceo ed elettronico facilmente comprensibile e inviato direttamente al Cliente;
- sito web aziendale www.complexityintelligence.it;
- sito web dei servizi www.dataknowl.it;
- Servizio Assistenza Clienti contattabile al numero telefonico +39 06 9480 3279 (contattabile nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00) e al numero di Fax +39 06 9294 2259 (attivo 24 ore su 24).

Tutela della privacy

In ottemperanza al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e seguenti modifiche ed integrazioni in materia di protezione dei dati personali, Complexity Intelligence garantisce al Cliente la massima riservatezza dei dati personali. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, il Cliente ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, qualora sussistano motivi legittimi, alle modalità di tale trattamento e può, secondo i modi e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali, conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può, in ogni momento, richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a mezzo raccomandata A/R a: Complexity Intelligence Italia s.r.l. , Viale Luca Gaurico 9/11, 00143 Roma.

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568



Le informazioni fornite dai Clienti non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Procedura di conciliazione

In ottemperanza alla delibera n. 173/07/CONS, per le controversie tra Complexity Intelligence e il Cliente è necessario esperire obbligatoriamente un tentativo di conciliazione. Tale tentativo, obbligatorio per legge, è una procedura di risoluzione extragiudiziale della controversia durante la quale l'utente e l'operatore, con il supporto del conciliatore, tentano di risolvere in modo amichevole la controversia. Se il tentativo obbligatorio di conciliazione non viene preventivamente esperito, non è possibile rivolgersi all'autorità giurisdizionale. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

Indennizzi

Complexity Intelligence riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire a Complexity Intelligence in forma scritta esplicitando la motivazione della richiesta. Il Cliente è inoltre tenuto a dimostrare che i disservizi siano imputabili a Complexity Intelligence. L'indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione del servizio è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a soggetti terzi diversi da Complexity Intelligence.

In ottemperanza alla delibera n. 73/11/CONS, per i disagi più gravi, l'importo e le modalità di indennizzo sono quelle indicate nella delibera stessa. In tutti gli altri casi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del canone mensile inerente il servizio erogato per ogni giorno di sospensione, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto.

Complexity Intelligence corrisponde al Cliente gli indennizzi richiesti, compensandoli nella prima fattura utile con gli importi dovuti al Cliente, ovvero, quando necessario, provvede alla liquidazione a mezzo assegno.



PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito di Complexity Intelligence all'indirizzo www.complexityintelligence.it e sul sito www.dataknowl.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Complexity Intelligence Italia s.r.l. unipersonale
Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
Tel: +39 06 9480 3279 – Fax: +39 06 9294 2259
Web: <http://www.complexityintelligence.it>
Email: contatti@complexityintelligence.it
PEC: complexity.intelligence@legalmail.it
Carta dei servizi disponibile su www.complexityintelligence.it

Registro Imprese Roma
Partita IVA 12285071002 – REA RM 1362832
Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.
Iscrizione ROC: 23568