



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

ALLEGATO 1

Indice di Qualità Globale del Servizio Universale.

1. Premessa.

Sia nell'avviso di avvio del procedimento istruttorio "per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2009" che nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 con i soggetti interessati (operatori ed associazioni di consumatori), indetta nell'ambito di tale procedimento, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità ha espresso l'esigenza della definizione ed introduzione di un Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, come nuovo parametro complessivo, basato sulla media ponderata degli attuali indicatori di qualità del servizio universale, in grado di fornire, quindi, una valutazione sintetica, chiara ed immediata, della qualità offerta e del suo miglioramento (o peggioramento) rispetto a quanto prefissato (obiettivi) o raggiunto (risultati) in annualità precedenti.

Nonostante un unanime consenso, sia da parte di Telecom Italia S.p.A., impresa che attualmente fornisce il *Servizio Universale*, sia da parte degli altri operatori e delle Associazioni di consumatori, alla data della chiusura del suddetto procedimento, non è pervenuto nessun contributo significativo alla determinazione di tale indice, fatta eccezione per alcune indicazioni generali espresse dall'associazione Movimento Consumatori, nel corso della predetta audizione, e per la nota di Telecom Italia S.p.A. n.235019 del 10 marzo 2009 (ricevuta dall'Autorità in data 18 marzo 2009 e registrata con prot. AGCOM n. 19624 del 12 marzo 09), che comunque non entra nel merito della ponderazione da utilizzare con gli attuali indicatori, ma si limita a proporre una metodologia di normalizzazione dei valori assunti da tali indicatori.

Nella delibera n. 49/09/CSP, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2009, in attuazione dell'art.61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", è stato ritenuto, pertanto, opportuno procedere alla definizione del suddetto Indice di Qualità Globale in esito ad un specifico procedimento di consultazione pubblica.

2. Definizione dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale.

Per quanto premesso nel precedente punto, la Direzione Tutela dei Consumatori ha, pertanto, elaborato autonomamente una valutazione dei pesi da attribuire, agli 8 macroindicatori e alle 15 misure, che rappresentano attualmente il sistema valutazione della qualità del servizio universale.

Per tale valutazione si è cercato di tener conto:

- a livello degli utenti e delle associazioni dei consumatori, della frequenza e dell'importanza delle problematiche segnalate in tema di Servizio Universale;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

- a livello degli operatori, della diversa consistenza degli investimenti realizzati per migliorare i valori di qualità dei vari parametri relativi al Servizio Universale;
- a livello statistico/matematico, attribuendo un peso minore a quegli indicatori, come per esempio quelli relativi ai percentili più elevati (es. 95%, 99%), caratterizzati da una più alta varianza dei risultati¹.

Sulla base di tali considerazioni, si è assunto il seguente peso dei vari indicatori, fatto 100 il valore dell'IQG:

VOCE	% TOT	% IND	Indicatori misure Qualità USO	Valore Peso	Peso
Tempo fornitura	18%	9%	IN1: Percentile 95% del tempo di fornitura (gg)	0,09	P1
		3%	IN2: Percentile 99% del tempo di fornitura (gg)	0,03	P2
		6%	IN3: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	0,06	P3
Tasso malfunzionamento	22%	22%	IN4: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG (%)	0,22	P4
Tempo riparazione	20%	11%	IN5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	0,11	P5
		3%	IN6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	0,03	P6
		6%	IN7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	0,06	P7
Servizi d'operatore	2%	1%	IN8: Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (secondi)	0,01	P8
		1%	IN9: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)	0,01	P9

¹ I percentili più elevati, per loro natura, possono essere soggetti a maggiori variazioni e oscillazioni, in quanto sono sufficienti un numero ristretto di casi anomali per far peggiorare il risultato raggiunto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Telefoni pubblici	4%	4%	IN10: Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione (%)	0,04	P10
Fatture contestate	8%	8%	IN11: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo(%)	0,08	P11
Accuratezza fatturazione	8%	8%	IN12: Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (%)	0,08	P12
Assistenza clienti	18%	8%	IN13: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (sec)	0,08	P13
		5%	IN14: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (sec)	0,05	P14
		5%	IN15: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	0,05	P15
Indice di Qualità Globale (IQG)	100%	100%		1,00	

Nella determinazione del peso percentuale assegnato agli 8 macroindicatori, si è tenuto conto anche della proposta formulata dal Movimento Consumatori (vedi cap. 1) che aveva fornito la seguente valutazione:

Tasso malfunzionamento:	33%
Tempo riparazione:	25%
Tempo fornitura:	25%
Tutti gli altri:	17%

Alla valutazione sopra proposta ha contribuito la considerazione che le aree di delivery (macroindicatore tempo di fornitura), di manutenzione preventiva (macroindicatore tasso di malfunzionamento), di manutenzione correttiva (macroindicatore tempo di riparazione), di fatturazione (macroindicatori accuratezza + fatture contestate) e di *customer care* (macroindicatore assistenza clienti) sono di importanza equivalente, con un peso, comunque, più rilevante, anche tenendo conto dei piani di investimento di Telecom Italia S.p.A. in tali settori, per l'area di *assurance*, cioè quella della *maintenance* preventiva, in maggior misura, e della *maintenance* correttiva in misura minore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Relativamente al peso degli indicatori afferenti alla stessa macroarea, si è seguita la regola generale di una distribuzione uniforme, con l'eccezione di attribuire, in misura relativa, un peso maggiore ai percentili, laddove presenti, meno elevati e un peso minore ai percentili, laddove presenti, più elevati (vedi nota [1] pag.9).

Con riferimento all'indicatore di qualità dei servizi da operatore internazionale in considerazione dell'attuale liberalizzazione del servizio l'Autorità intende valutare, nella parallela consultazione pubblica sugli indicatori della qualità del servizio universale, la possibilità di eliminare la rilevazione dell'indicatore e, pertanto, qui si propone di assegnare la relativa percentuale ponderata ad altro macroindicatore, attribuendolo all'analogo parametro relativo al servizio di assistenza clienti.

Con riferimento agli indicatori relativi alle postazioni telefoniche pubbliche e alla relativa consultazione pubblica approvata con delibera n. 616/09/CONS e nella previsione di un ridimensionamento del numero delle PTP presenti sul territorio nazionale non si ritiene tuttavia che tale riduzione debba incidere sul peso del relativo indicatore (*Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio*), restando il servizio essenziale per utenti che vogliano accedere a servizi di tipo call it, per categorie particolari di utenti e in situazioni di emergenza o in luoghi particolari.

3. Formula proposta per la determinazione della variazione dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale.

Detti:

- IN1, IN2,; IN15 i 15 indicatori costituenti l'oggetto delle misure di qualità del Servizio Universale,
- P1, P2,, P15 rispettivamente i pesi relativi a tali indicatori nel contesto della determinazione dell' IQG.
- VI1 – VI15 rispettivamente i valori iniziali di tali indicatori
- VF1 – VF15 i valori finali assunti rispettivamente da tali indicatori

le variazioni relative ΔQ_i di tali indicatori si definiscono come segue:

- Per tutti gli indicatori, tranne IN3, IN7, IN9, IN10 e IN15, si assume $\Delta Q_i = (V_{i1} - V_{fi})/V_{i1}$.
- Per i due indicatori, IN3 e IN15, si assume $\Delta Q_i = (V_{fi} - V_{i1})/V_{i1}$.
- Per i tre indicatori IN7 (Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto), IN9 (Percentuale di chiamate entranti verso i servizi d'operatore in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi) e IN10 (Percentuale di posti telefonici pubblici funzionanti), si osserva che i valori, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

assoluto, di tali indicatori sono sensibilmente vicini al fondo scala (100), per cui sembra più opportuno e significativo valutare le variazioni qualitative di tali indicatori non rispetto ai loro valori, iniziali e finali, assoluti ma alle distanze di tali valori rispetto al fondo scala.

Pertanto, per gli indicatori IN7, IN9 e IN10, si assume:

$$\Delta Qi = [(100 - V_i) - (100 - V_{Fi})] / (100 - V_i)$$

Ciò premesso si definisce la variazione dell'indice di qualità globale tra i valori iniziali dei 15 indicatori ed i valori finali, come:

$$\Delta IQG = \sum_{i=1}^{15} \Delta Qi \times Pi$$

Ad esempio se $\Delta IQG = 0,128$ allora vuol dire che la qualità globale dei parametri del servizio universale, passando dai valori iniziali ai valori finali, è aumentata del 12,8%.

Viceversa se ΔIQG assume un valore negativo, allora vuol dire che la qualità globale dei parametri del servizio universale, passando dai valori iniziali ai valori finali, è peggiorata. Ad esempio se $\Delta IQG = -0,256$, allora la qualità globale è peggiorata del 25,6%.

Nell'ambito dell'attività di competenza dell'Autorità con la presente consultazione si intende acquisire, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione concernenti l'introduzione del nuovo indice in parola.

4. Applicazione dell'IQG agli obiettivi e risultati di qualità del S.U. per le annualità 2007 – 2009.

La tabella 1 in appendice riassume l'andamento dei valori degli obiettivi (fissati dall'Autorità) e dei risultati (conseguiti da Telecom Italia S.p.A.) dal 2005 al 2009.

Il numero degli indicatori costituenti il sistema qualità del S.U. è stato via via accresciuto, fino a raggiungere il predetto numero di 15 a partire dal 2007. L'IQG può pertanto significativamente applicarsi soltanto a partire dal 2007.

Fatto 100, convenzionalmente, il valore dell'IQG per gli obiettivi 2007, applicando le predette definizioni si ricavano i seguenti valori dell'IQG per gli obiettivi 2008 e 2009 e per i risultati 2007 e 2008, che forniscono un conciso quadro sia della politica dell'Autorità di crescente attenzione alla qualità del servizio, sia dello sforzo di Telecom Italia S.p.A. di conseguire i risultati attesi.

Obiettivi 2007 IQG = 100	⇒ $\Delta IQG = +1,9\%$	Obiettivi 2008 IQG = 101,9	⇒ $\Delta IQG = +10,6\%$	Obiettivi 2009 IQG = 112,8
---	---	---	--	---



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

 $\Delta IQG = +6,4\%$	Risultati 2007 IQG = 106,4	 $\Delta IQG = +9,2\%$	Risultati 2008 IQG = 116,2
--	---	--	---

5. Applicazione dell'IQG alla fissazione degli obiettivi di qualità del 2009.

L'applicazione dell'Indice di Qualità Globale (esclusivamente con carattere di sperimentazione e di studio dell'Autorità) nel corso del procedimento di determinazione degli obiettivi di qualità del S.U. per il 2009, conclusosi con la pubblicazione della delibera n. 49/09/CSP, ha permesso di verificare che gli obiettivi fissati tendevano a migliorare, globalmente, la qualità del servizio richiesta, rispetto agli obiettivi dell'anno precedente, di più del 10%.

Il risultato fornito dal nuovo indice, anche se ancora in forma sperimentale, ha così anche confermato la valutazione resa nella proposta finale per gli obiettivi di qualità del Servizio Universale 2009, come positivamente corrispondente alla richiesta di miglioramento di cui all'art.2 della delibera n. 719/08/CONS².

Con riferimento alla definizione di cui al precedente punto 3., si sono valutati, infatti, a puro titolo indicativo, le percentuali di miglioramento globale della qualità del servizio universale 2009 delle due proposte di Telecom Italia S.p.A. e della proposta finale della Direzione, valutate sia rispetto ai risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2007 (all'epoca, marzo 2009, i risultati dell'intera annualità 2008 non erano ancora noti), sia rispetto agli obiettivi fissati da AGCOM nel 2008, sia, infine, rispetto agli obiettivi inizialmente proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2009.

Tabella delle variazioni percentuali dell'IQG

ΔIQG	Proposta per il 2009 di Telecom Italia S.p.A. iniziale	Proposta per il 2009 di Telecom Italia S.p.A. post delibera 719/08/CONS	Proposta per il 2009 di AGCOM finale
Rispetto ai risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2007	-7,4 %	+0,3 %	+4,8 %
Rispetto agli obiettivi fissati da AGCOM	-1,0 %	+6,4 %	+10,6 %

² L'articolo 2 della delibera n. 719/08/CONS (Variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009), statuisce che:

1. Entro il 31 dicembre 2008, Telecom Italia S.p.A. presenta all'Autorità una proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale per il 2009, che consegua un miglioramento degli obiettivi previsti per il 2008 e sia inoltre migliorativa degli obiettivi già proposti dalla medesima Società nell'ambito del procedimento già avviato per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2009, in particolare per quanto riguarda gli indicatori: tasso di malfunzionamento per linea d'accesso, tempo di riparazione dei malfunzionamenti, tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

per il 2008			
Rispetto alla proposta iniziale di Telecom Italia S.p.A. per il 2009	-	+6,5 %	+10,4 %



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

TABELLA 1

Andamento storico degli obiettivi e risultati di qualità del servizio universale

Parte prima

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi	risultati	obiettivi	risultati	obiettivi	risultati	obiettivi	Parte prima	
		2005	2005	2006	2006	2007	2007	2008	risultati	obiettivi
		[1]		[2]		[3]		[4]	2008	[5]
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale <i>Allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP</i>	• Percentile[6] 95% del tempo di fornitura	40 gg	16 gg	35 gg	22 gg	22 gg	22 gg	22 gg	15 gg	18 gg
	• Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg	37 gg	80 gg	42 gg	42 gg	41 gg	42 gg	29 gg	34gg
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%	91%	85%	94,9%	94%	93%	94%	95,9%	95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso <i>Allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	13%	14,5%	13%	14,9%	13,7%	14,5%	13,7%	14,1%	13,4%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti <i>Allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP</i>	• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore	75 ore	85 ore	59 ore	59 ore	54 ore	54 ore	57 ore	48 ore
	• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	170 ore	146 ore	160 ore	133 ore	133 ore	140 ore	133 ore	145 ore	125 ore
	• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	-	-	80%	86,2%	86%	88%	87%	88%	92%



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore <i>Allegato 6 della delibera n. 254/04/CSP</i>	<ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15"	5"	14"	3"	5"	4"	5"	2"	5"
	<ul style="list-style-type: none">• Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%	90,6%	82%	95,5%	90%	96,4%	90%	97%	90%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio <i>Allegato 9 della delibera n. 254/04/CSP</i>	<ul style="list-style-type: none">• Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	92%	94%	93%	94,5%	94%	94,8%	93%	94,9%	93%



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

TABELLA 1

Andamento storico degli obiettivi e risultati di qualità del servizio universale

Parte seconda

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi 2005	risultati 2005	obiettivi 2006	risultati 2006	obiettivi 2007	risultati 2007	obiettivi 2008	risultati 2008	obiettivi 2009
		[1]		[2]		[3]		[4]		[5]
Fatture contestate <i>Allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	-	-	4,5%	3,2%	3%	2,7%	3%	2,1%	2,8%
Accuratezza della fatturazione <i>Allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	4%	0,57%	1%	0,62%	0,57%	0,53%	0,57%	0,53%	0,50%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <i>Allegato A della delibera n. 142/07/CSP</i>	Definizione 1) Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"					75"	73"	75"	66"	70"
	Definizione 2) Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti					110"	101"	105"	82"	95"
	Definizione 2) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi – clientela residenziale						25%	38,7%	30%	47,6%



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

- [1] Obiettivi fissati dalla delibera n.254/04/CSP
- [2] Obiettivi fissati dalla delibera n. 21/06/CSP
- [3] Obiettivi fissati dalla delibera n. 142/07/CSP
- [4] Obiettivi fissati dalla delibera n. 153/08/CSP
- [5] Obiettivi fissati dalla delibera n. 49/09/CSP
- [6] Il “percentile 95% del tempo di fornitura” è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al “percentile 95%”, mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al “percentile 95%”.