

## **DELIBERA N. 142/07/CSP**

### **Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2007, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 2 agosto 2007;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito "Codice") e, in particolare, l'art. 61 concernente la "qualità del servizio fornito dalle imprese designate";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito "Codice del consumo");

VISTA la propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante: "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la propria delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante: "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 17 dicembre 2004, n. 295;

VISTA la propria delibera n. 13/06/CSP del 21 febbraio 2006, recante: "Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della delibera n. 254/04/CSP", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 7 marzo 2006 n. 55;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità approvato con la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 5 novembre 2003, n. 259, e successive modificazioni;

VISTO l'avviso di avvio del procedimento "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 2007" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 259 del 7 novembre 2006;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia, con lettera prot. 137815 del 26 settembre 2006, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con la delibera n. 254/04/CSP, la cui tabella contenente gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2007 proposti è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità;

CONSIDERATO che l'art. 61 del Codice, stabilisce, al comma 4, che l'Autorità fissa obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale almeno ai sensi dell'articolo 54 del codice medesimo e, al comma 2, che l'Autorità provvede affinché tutte le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, che comprende la fornitura agli utenti finali del servizio di telefonia vocale da una postazione fissa, pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura del servizio universale, basandosi sui parametri di qualità del servizio, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato n. 6 al Codice;

CONSIDERATO che il Codice, all'art. 58, comma 3, stabilisce che, sino alla designazione di cui al comma 1 del medesimo articolo, il soggetto incaricato a fornire il servizio universale continua ad essere la società Telecom Italia;

CONSIDERATO che è stato avviato il procedimento per la revisione della delibera n. 254/04/CSP recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" con pubblicazione di avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 5 del 8 gennaio 2007;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'art.83 del Codice, le Associazioni dei consumatori di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", nonché le società Telecom Italia e Wind Telecomunicazioni;

VISTI gli atti del procedimento, la relazione del responsabile del procedimento e la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Michele Lauria, relatore ai sensi dell'art. 29, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il presente provvedimento fissa gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2007 che la società Telecom Italia è tenuta a rispettare.
2. Gli indicatori di qualità del servizio universale di cui al comma 1 sono:
  - a) quelli di cui agli allegati 1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11 alla delibera n. 254/04/CSP;
  - b) quelli di cui all'allegato A che costituisce parte integrante della presente delibera.
3. I valori degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2007 sono riportati nell'allegato B che costituisce parte integrante della presente delibera.
4. La società Telecom Italia comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2007 per gli

indicatori di cui al comma 2, ai sensi e con le modalità previste dall'art. 5, comma 3, della delibera 254/04/CSP;

5. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.
6. La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.
7. La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 2 agosto 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Michele Lauria

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola