

DELIBERA N. 153/08/CSP

Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2008, 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 luglio 2008;

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;

VISTA la propria delibera n. 142/07/CSP del 2 agosto 2007, recante: "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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 14 agosto 2007 n. 188;

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 2008" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 31 del 6 febbraio 2008;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia, con lettera prot. 544604 del 18 ottobre 2007 acquisita al prot. 62948 del 26 ottobre 2007, 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 2008 proposti è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità insieme agli obiettivi e risultati ottenuti negli ultimi anni;

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 il 19 marzo 2008, anche ai sensi dell'art.83 del Codice, le associazioni dei consumatori di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", nonché la società Telecom Italia;

CONSIDERATO che nel corso del procedimento istruttorio è emerso quanto segue:

- per quanto concerne l'obiettivo di qualità relativo al tasso di malfunzionamento, che l'Autorità ha fissato al 13,7% per l'anno 2007 (la verifica del relativo raggiungimento è oggetto di separata valutazione), Telecom Italia ha proposto, per l'anno 2008, un valore più elevato, affermando che il tasso di malfunzionamento, sebbene dipenda parzialmente da investimenti di lungo periodo per migliorare la rete, è comunque influenzato significativamente da parametri indipendenti dalla volontà di Telecom Italia quali quelli atmosferici e di natura dolosa ed in particolare gli incendi boschivi e i danneggiamenti derivanti dal furto di rame contenuto nei cavi: Telecom Italia ha proposto come obiettivo per l'anno 2008 il valore di 14,5%, rappresentando che per tale indicatore si può ragionevolmente prevedere un decremento annuale di qualche decimo di percento (0,2-0,3%);
- per quanto concerne i rimanenti indicatori, Telecom Italia ha evidenziato che gli obiettivi proposti dalla Società per l'anno 2008 (che sono peggiorativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità per l'anno 2007), rispecchiano i valori che la stessa ritiene di poter oggettivamente raggiungere con un adeguato livello di confidenza, considerando anche doverosi margini che tengano conto di eventi imponderabili al momento in cui si formula la proposta, ossia a settembre dell'anno precedente. In particolare, Telecom Italia ha evidenziato l'importanza di rivedere la percentuale di telefonici pubblici a pagamento in servizio, in quanto con la diffusione della telefonia cellulare sta scemando l'interesse dei consumatori e la remunerazione derivante da tale servizio, considerando che i valori attuali sono molto elevati e che quello proposto per il 2008 è molto prossimo al valore attuale (93% invece che 94%). Telecom Italia ritiene che mantenere valori eccessivamente elevati per un servizio poco utilizzato dalla clientela costituisca comunque uno spreco di risorse che possono essere più proficuamente utilizzate per altri obiettivi di qualità.
- le associazioni dei consumatori non hanno condiviso i valori degli obiettivi proposti da Telecom Italia e hanno ribadito la necessità di fissare gli obiettivi di qualità del servizio universale per il 2008 a valori migliorativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità nel 2007, evidenziando in particolare l'importanza di ridurre uno dei parametri più significativi ossia il tempo di riparazione dei malfunzionamenti;

RITENUTO, pertanto, opportuno, tenuto conto delle posizioni espresse da Telecom Italia e dalle associazioni dei consumatori, confermare anche per il 2008 gli obiettivi fissati per il 2007 ad eccezione dei seguenti indicatori :

- tasso di malfunzionamento: per tale indicatore, se da un lato non può che confermarsi lo stesso obiettivo del 2007 (13,7%) vista la rilevanza di tale indicatore per la qualità percepita dagli utilizzatori e nel rispetto del principio di progressivo miglioramento della qualità dei servizi, d'altro canto, alla luce delle peculiari motivazioni addotte da

Telecom Italia, anche qualora il suddetto valore tendenziale (13,7%) non dovesse essere raggiunto, si potrà comunque ritenere meritevole di positiva valutazione il conseguimento nel corso del 2008 di un congruo miglioramento del valore del parametro;

- tempo di riparazione dei malfunzionamenti: trattandosi di uno dei parametri più importanti per la qualità percepita dall'utenza, si ritiene opportuno prevedere un miglioramento delle due misure "percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" (da 59 ore a 54 ore corrispondente ad un miglioramento di circa il 10%) e "percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto" (da 86 ad 87%);

- percentuale di telefonici pubblici a pagamento in servizio: si ritiene opportuno concentrare gli investimenti per mantenere e migliorare la qualità di servizio su altri aspetti tecnici che maggiormente rilevano per la qualità percepita dal consumatore e, quindi, ridurre di un punto percentuale il valore di tale obiettivo (da 94% a 93%);

- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti: tenuto conto della proposta di Telecom Italia, si ritiene per il 2008 di ridurre da 110 secondi a 105 secondi il tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti, che è prossimo ai risultati raggiunti nei due semestri del 2007 (pari a 104 sec e 99.3 sec) e di aumentare al valore del 30% la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi;

RITENUTO che la proposta di Telecom Italia di dividere gli obiettivi relativi ai tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti tra quelli per i clienti residenziali e quelli per clienti affari, possa essere accolta parzialmente, lasciando facoltà all'operatore di fornire, oltre ai risultati complessivi, anche i risultati suddivisi per clienti residenziali e clienti affari.

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 2008 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 alla delibera n. 142/07/CSP.

3. I valori degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2008 sono riportati nell'allegato A che costituisce parte integrante della presente delibera.
4. La società Telecom Italia comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2008 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.

Roma, 2 luglio 2008

IL COMMISSARIO RELATORE
Michele Lauria

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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