

## **DELIBERA N. 21/12/CONS**

### **MISURE SPECIFICHE AI SENSI DELL'ART.61, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003 N.259, E VERIFICA DEI DATI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE FORNITI DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 gennaio 2012;

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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "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'art. 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'art. 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'art. 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. 31/06/CSP del 21 febbraio 2006, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 ai sensi dell'art. 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'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 14 agosto 2007 n. 188;

VISTA la propria delibera n. 153/08/CSP del 2 luglio 2008, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2008, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.197 del 23 agosto 2008;

VISTA la propria delibera n. 718/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante: "*Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

VISTA la propria delibera n. 719/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante: "*Variatione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 4 del 7 gennaio 2009;

VISTA la propria delibera n. 49/09/CSP del 31 marzo 2009, 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*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 95 del 24 aprile 2009;

VISTA la propria delibera n. 77/09/CONS, che ha comminato alla società Telecom Italia S.p.A una sanzione pecuniaria pari al doppio del minimo edittale (pari a Euro 116.000), in considerazione della violazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2007, tra cui quello sul tempo di riparazione dei malfunzionamenti con riferimento al percentile del 95%;

VISTA la propria delibera n. 329/10/CONS dell'8 luglio 2010, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193 del 19/08/2010 Suppl. Ordinario n. 198;

VISTA la propria delibera n. 578/10/CONS dell'11 novembre 2010, recante: "*Definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. e calcolo del valore del*

WACC ai sensi dell'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 292 del 15/12/2010 Supplemento Ordinario n. 277;

VISTA la propria delibera n. 28/11/CONS del 20 gennaio 2011, recante: "*Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2009 degli obiettivi qualitativi relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", pubblicata sul sito Internet dell'Autorità in data 16 marzo 2011;

VISTA la propria delibera n. 71/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante: "*Esito delle verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2011*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 53 del 5/3/2011;

VISTA la propria delibera n. 213/11/CONS del 13 aprile 2011, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2011, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259*", pubblicata sul sito Internet dell'Autorità in data 5 maggio 2011, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 107 del 10/5/2011;

VISTA la propria delibera n. 482/11/CONS del 13 settembre 2011, recante: "*Consultazione pubblica su misure specifiche ai sensi dell'art. 61, comma 6, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, e verifica dei dati relativi agli obblighi di servizio universale forniti dalla società Telecom Italia S.p.A.*", pubblicata sul sito Internet dell'Autorità in data 6 ottobre 2011;

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 della Repubblica Italiana n. 259 del 5 novembre 2002, e successive modificazioni;

VISTA la nota trasmessa in data 30 settembre 2011 dalla Società Telecom Italia S.p.A, registrata con protocollo dell'Autorità n. 51176 del 30 settembre 2011, contenente la relazione sugli indicatori di qualità, per il primo semestre 2011, dei servizi di telefonia vocale su rete fissa, prevista dall'articolo 3, comma 2), lettera c) della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con delibera n. 254/04/CSP;

VISTI i contributi alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 482/11/CONS, pervenuti da:

- Telecom Italia S.p.A., con nota Prot 0005679-TI del 4 novembre 2011, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 60676 del 4/11/2011,
  - Wind Telecomunicazioni S.p.A, con nota.. Prot n. RA.LC/1244/11 del 7 novembre 2011, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 60976 del 7/11/2011,
  - le associazioni dei consumatori Movimento Consumatori, Assoutenti e Adusbef, con nota congiunta del 4 novembre 2011, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 61026 del 7/11/2011,
  - Vodafone Omnitel N.V., con nota Prot 549/2011 del 7 novembre 2011, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 61087 del 8/11/2011,
- e le valutazioni espresse in merito dagli uffici dell'Autorità;

CONSIDERATO che non si è in grado, in base ai soli risultati del primo semestre del 2011 comunicati da Telecom Italia S.p.A., di valutare con certezza se gli obiettivi di qualità relativi ai tempi di riparazione dei malfunzionamenti saranno conseguiti in relazione all'intera annualità 2011;

CONSIDERATO che nella proposta di misure specifiche ai sensi dell'art. 61, comma 6, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, di cui alla delibera n. 482/11/CONS, non si ravvedono comportamenti lesivi della autonomia imprenditoriale e libertà d'iniziativa economica della società Telecom Italia S.p.A., in quanto sostanzialmente le misure prospettate hanno principalmente lo scopo di assicurare che siano confermati e chiaramente documentati attività ed obiettivi, tesi al miglioramento della qualità della manutenzione correttiva, che la società ha già autonomamente e liberamente programmato e che ha presentato, di propria iniziativa, all'Autorità nel corso del procedimento istruttorio;

RITENUTO comunque, onde escludere categoricamente qualsiasi ipotesi di ingerenza sull'autonomia operativa e sulla libertà d'iniziativa economica dell'impresa, di modificare le norme prescrittive contenute nel pacchetto di misure (cioè le misure n.2 - Investimenti, n.3 - Guasti ripetuti, n.6 - *One call solution*, n.7 - Customer Satisfaction, n.8 - Formazione e Addestramento, di cui all'Allegato B alla delibera n. 482/11/CONS), trasformandole in provvedimenti di natura sostanzialmente informativa;

CONSIDERATO che la percentuale di guasti ripetuti, la percentuale di *one call solution* e l'indice di *customer satisfaction*, non costituiscono nuovi indicatori di qualità del Servizio Universale, a modifica dell'art.61, comma 1, del D.Lgs n.259 del 1° agosto 2003 e del suo Allegato 6, essendo stati introdotti, e resi noti all'Autorità, dalla stessa Telecom Italia S.p.A. per valutare l'efficacia dei processi aziendali interni alla propria organizzazione, in relazione alle attività di Esercizio e Manutenzione, e con particolare riferimento alla componente Manutenzione Correttiva, mentre la qualità di quest'ultima, nell'ambito del Servizio Universale, continua ad essere esclusivamente misurata, in ottemperanza alla vigente normativa, attraverso i tempi di risoluzione dei malfunzionamenti;

RITENUTO che i costi di realizzazione delle suddette misure specifiche debbano essere previsti interamente in capo a Telecom Italia S.p.A. e non debbano, in alcuna forma, in tutto o in parte, contribuire alla determinazione sul costo netto degli obblighi di Servizio Universale;

CONSIDERATO che, nell'ambito della qualità del Servizio Universale, sia gli obiettivi fissati dall'Autorità, sia i risultati conseguiti dal fornitore del servizio hanno valenza e significatività su base annuale e che i risultati semestrali non sempre sono rappresentativi degli effettivi andamenti annuali;

RITENUTO pertanto che il periodo minimo di applicazione delle misure specifiche debba identificarsi con l'intera annualità 2012, anziché con il solo primo semestre 2012, allo scopo di incidere compiutamente sui risultati di qualità conseguiti dalla società Telecom Italia S.p.A., per quanto attiene i tempi di riparazione dei malfunzionamenti, nella medesima annualità;

RITENUTO che le misure specifiche devono intendersi automaticamente prorogate, oltre il 31 dicembre 2012, fin quando Telecom Italia S.p.A. non fornisca ufficiale evidenza dei risultati conseguiti nel 2012 (quindi al più entro il 30 giugno 2013) in modo da porre l'Autorità in condizione di analizzare gli effetti delle misure specifiche adottate e decidere in merito alla loro cessazione o ad una eventuale proroga;

VISTO che, dall'esame dei risultati di qualità conseguiti da Telecom Italia S.p.A. dal 2005, e per tutte le annualità successive fino al 2010, inclusi anche quelli relativi al primo semestre 2011, nella globalità dei 15 indicatori costituenti il sistema attuale di valutazione della qualità del Servizio Universale, si riscontra che la Società risulta costantemente inadempiente, come minimo su un indicatore, per tutte le predette annualità, e anche per il primo semestre 2011;

RITENUTO pertanto che il soggetto indipendente designato alla verifica delle informazioni e dei dati forniti dalla società Telecom Italia S.p.A. relativi al rispetto degli obblighi di qualità del Servizio Universale non debba limitare le sue verifiche al solo indicatore "Tempi di riparazione dei malfunzionamenti", ma estenderle a tutti gli indicatori di qualità del Servizio Universale;

RITENUTO inoltre che il soggetto indipendente debba certificare anche la validità dei risultati comunicati da Telecom Italia, nell'ambito delle suddette misure specifiche;

CONSIDERATO che le attività di certificazione della qualità della rete di accesso svolte dal soggetto indipendente di cui all'art.5, comma 3, della delibera n. 578/10/CONS, riguardano anche la verifica del tasso globale di malfunzionamento delle

linee d'accesso (cioè sia della componente *retail*, coincidente, per il servizio voce, con il corrispondente indicatore di qualità di cui agli obblighi del servizio universale, sia della componente *wholesale*), limitatamente al periodo ottobre 2010-settembre 2011;

CONSIDERATO che il periodo per cui si richiedono le verifiche e le certificazioni, da parte del soggetto indipendente di cui al presente provvedimento, è il triennio 2011-2013;

VISTO che l'art.61, comma 6, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, statuisce che il costo della verifica indipendente sia a spese dell'impresa designata a garantire la fornitura del servizio universale;

CONSIDERATO che il perimetro di applicabilità della Misura n.2 di cui all'Allegato B alla delibera n. 482/11/CONS deve ritenersi limitato al controllo degli investimenti di Telecom Italia S.p.A. in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva, ossia agli investimenti fatti o programmati dalla società per potenziare e migliorare i propri sistemi informativi a supporto delle attività di manutenzione da remoto e sul campo nonché per aggiornare le strumentazioni in dotazione dei tecnici che esplicano attività di manutenzione nonché per eventuali altri nuovi progetti con analoghe finalità;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha già di propria iniziativa realizzato un progressivo aumento degli investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva, sia come valori effettivamente realizzati negli anni 2009 e 2010, che per quanto pianificato per il 2011;

RITENUTO di non dover imporre obblighi negli investimenti di Telecom Italia S.p.A. in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva, ma di verificare che quanto autonomamente pianificato per il 2011 sia stato effettivamente investito e che, nel 2012, venga effettivamente investito quanto preventivamente pianificato, e accertare, ove mai la verifica risultasse negativa, i motivi degli eventuali mancati investimenti;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha già di propria iniziativa realizzato un progressivo miglioramento del tasso di guastabilità ripetuta, almeno per l'anno 2009 e per il primo semestre 2010;

RITENUTO di dover verificare i risultati conseguiti, in termini di tasso di guastabilità ripetuta, per gli anni 2010 e 2011, e la loro rispondenza agli obiettivi pianificati dalla società stessa;

RITENUTO di non dover imporre specifici obblighi di miglioramento del tasso di guastabilità ripetuta, ma di verificare che, nel 2012, venga effettivamente conseguito

quanto preventivamente pianificato, accogliendo la proposta della società stessa di fornire un report periodico trimestrale dell'andamento percentuale del tasso di guastabilità ripetuta;

RITENUTO che, ove mai tale verifica risultasse negativa, Telecom Italia debba produrre esauriente relazione sui motivi del mancato conseguimento dei propri obiettivi di miglioramento;

VISTO che Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato una diversità dei criteri di monitoraggio del fenomeno dei guasti ripetuti e di valutazione del relativo tasso, adottati attualmente, rispetto a quelli adottati in precedenza, che porterebbe a rendere difficilmente confrontabili i risultati conseguiti da un'annualità all'altra;

RITENUTO pertanto che Telecom Italia S.p.A. debba fornire evidenza degli elementi di diversificazione di tali criteri e una chiave di lettura che permetta un confronto omogeneo tra i dati delle varie annualità, anche per mettere in grado il soggetto indipendente di poter effettuare le validazioni e certificazioni richieste;

VISTO che la documentazione e la certificazione degli elementi di rete di Telecom Italia S.p.A. costituisce materia già soggetta a controllo nell'ambito dell'attuazione degli impegni della società Telecom Italia, di cui alla delibera n. 718/08/CONS;

RITENUTO pertanto di non dover dar seguito alle proposte prescrizioni in tema di documentazione e certificazione degli elementi di rete (Misura n.4 dell'Allegato B alla delibera n. 482/11/CONS);

VISTE le difficoltà sollevate da Telecom Italia S.p.A. in merito alla possibilità di illustrare in modo oggettivo i benefici derivanti dalla nuova piattaforma di *Work Flow Management* e di individuare una relazione deterministica tra le prestazioni del nuovo sistema e gli indicatori posti sotto osservazione dall'Autorità;

RITENUTO pertanto di accogliere la richiesta di Telecom Italia S.p.A. e di non dar seguito alla proposta di rendere disponibile una reportistica trimestrale sugli effetti in termini di miglioramento dei processi di intervento e diagnosi osservati in seguito all'entrata in esercizio della nuova piattaforma di *Work Flow Management* (Misura n.5 dell'Allegato B alla delibera n. 482/11/CONS);

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha già di propria iniziativa realizzato attraverso lo sviluppo dei progetti *Skill Routing* e *Back Office Distribuito* un progressivo miglioramento della percentuale delle "one call solution", almeno per l'anno 2009 e per il 2010;

RITENUTO di dover verificare i risultati conseguiti, in termini di percentuale delle “*one call solution*”, per l’anno 2011, e la relativa rispondenza agli obiettivi pianificati dalla società stessa;

RITENUTO di non dover imporre specifici obblighi di miglioramento della percentuale di “*one call solution*”, ma di verificare che, nel 2012, venga effettivamente conseguito quanto preventivamente pianificato, accogliendo la proposta della società stessa di fornire un report periodico trimestrale dell’andamento di tale percentuale;

RITENUTO che, ove mai tale verifica risultasse negativa, Telecom Italia S.p.A. debba produrre esauriente relazione sui motivi del mancato conseguimento dei propri obiettivi di miglioramento;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha già di propria iniziativa realizzato un progressivo miglioramento dell’indice di *customer satisfaction*, almeno per l’anno 2009 e per il 2010;

RITENUTO di dover verificare l’indice di *customer satisfaction*, raggiunto per l’anno 2011;

RITENUTO di non dover imporre specifici obblighi di miglioramento dell’indice di *customer satisfaction*, ma di verificarne il suo andamento nel corso del 2012, accogliendo la proposta della società stessa di fornire un report periodico dell’andamento di tale indice;

RITENUTO che, ove mai tale andamento risultasse peggiorativo, rispetto al precedente periodo di monitoraggio, Telecom Italia S.p.A. debba produrre esauriente relazione sui motivi di tale peggioramento;

VISTO che Telecom Italia S.p.A. evidenzia possibili differenze nei criteri di realizzazione dei sondaggi annuali relativi alla valutazione della soddisfazione della clientela e in quelli di misurazione dell’indice di *customer satisfaction*;

RITENUTO pertanto che il monitoraggio dell’indice di *customer satisfaction* debba essere integrato con il rilascio, da parte Telecom Italia S.p.A., di una relazione che illustri la metodologia applicata nella realizzazione dei sondaggi e nella costruzione e rilevazione dell’indice, in relazione non solo ai sondaggi previsti per il 2012, ma anche, in caso di significative differenze, a quelli relativi al 2011 e alle annualità precedenti, fino al 2008;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha già di propria iniziativa attuato un progressivo piano di formazione ed addestramento del personale di *front-end* e *back-office* e del personale che lavora *on-field*, per le annualità 2008, 2009, 2010 e 2011;

RITENUTO di non imporre particolari obiettivi di miglioramento delle attività di formazione ed addestramento, ma di verificare che esse, nel 2012, almeno mantengano lo stesso livello dell'annualità 2010, per la percentuale di risorse *on-field* dotate di *skill* elevato, e di prevedere, in caso di diminuzione di tale percentuale, che Telecom Italia produca esauriente relazione sui motivi dell'eventuale peggioramento;

RITENUTO che lo schema di provvedimento posto in consultazione pubblica venga adottato in via definitiva, con modifiche ed integrazioni che tengano conto di quanto sopra premesso;

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

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Misure specifiche per il miglioramento della qualità della manutenzione correttiva della rete d'accesso)**

1. La società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 61, comma 6, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, per l'annualità 2012, dovrà attuare le misure specifiche per il miglioramento della qualità della manutenzione correttiva della rete d'accesso indicate nell'Allegato A alla presente delibera di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità si riserva di prorogare ed eventualmente modificare, con successivo provvedimento, le misure di cui al comma 1, sulla base dell'analisi dei risultati conseguiti nel 2011 e nel 2012.
3. Le misure di cui al comma 1 si intendono automaticamente prorogate, oltre il 31 dicembre 2012, fintanto che Telecom Italia S.p.A. non fornisca ufficiale evidenza dei risultati conseguiti nel 2012, in modo da porre l'Autorità in condizione di analizzare gli effetti delle misure specifiche adottate e decidere in merito alla loro cessazione o ad una eventuale proroga.
4. Il costo di realizzazione delle misure di cui al comma 1 è interamente a carico di Telecom Italia e non deve, in alcuna forma, in tutto o in parte, contribuire alla determinazione sul costo netto degli obblighi di Servizio Universale.

**Articolo 2**  
**(Verifica delle informazioni e dei dati forniti dalla società Telecom Italia S.p.A.  
relativi al rispetto degli obblighi di servizio universale)**

1. I risultati di qualità per il triennio 2011-2013, dichiarati annualmente da Telecom Italia S.p.A. nell'ambito degli obblighi del Servizio Universale, saranno sottoposti a verifica e certificazione da parte di un soggetto indipendente specializzato nella valutazione dei sistemi di misura di qualità.
2. Il soggetto indipendente certificherà la validità dei risultati annuali conseguiti da Telecom Italia S.p.A., per quanto attiene tutti gli indicatori di qualità del Servizio Universale, con la sola eccezione, ed esclusivamente per l'annualità 2011, del tasso di malfunzionamento per linea d'accesso di cui all'Allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP, nonché la congruenza di quanto indicato nella relativa relazione di accompagnamento.
3. Il soggetto indipendente certificherà inoltre la validità dei risultati conseguiti da Telecom Italia, nell'ambito delle misure specifiche relative al processo di miglioramento della qualità della manutenzione correttiva di cui all'art.1, nonché la congruenza di quanto indicato in eventuali relazioni di accompagnamento, con periodicità coincidente a quella prevista, per ogni specifica misura, per l'emissione dei relativi risultati.
4. Il soggetto indipendente fornirà le proprie valutazioni entro un termine massimo di 30 giorni, a partire dalla data di disponibilità dei risultati di cui ai commi 1, 2 e 3, salvo diverse indicazioni da parte dell'Autorità.
5. Il soggetto indipendente deve possedere i seguenti requisiti: i) avere una competenza pregressa di almeno 5 anni nella certificazione di sistemi di misura di qualità e nella valutazione dei risultati conseguiti; ii) non essere un operatore di comunicazioni elettroniche; iii) operare in maniera indipendente rispetto agli operatori di comunicazioni elettroniche; iv) avere un'ampia esperienza nei rapporti con gli operatori del settore per la definizione e valutazione dei sistemi di qualità; v) disporre degli strumenti che gli consentano di svolgere tutti i compiti previsti dal presente provvedimento rispettando le tempistiche previste dallo stesso.
6. Ai fini della sussistenza del requisito dell'indipendenza di cui al comma 5, lettera iii), il soggetto indipendente non deve essere in rapporto di controllo o di collegamento, ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile nonché dell'articolo 43, comma 15 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, con gli operatori di comunicazioni elettroniche.
7. Ai fini dell'individuazione del soggetto indipendente, l'invito per la manifestazione d'interesse da parte dei soggetti interessati in possesso dei requisiti di cui ai precedenti commi 5 e 6, viene pubblicato con avviso sul sito web dell'Autorità e

sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana entro 30 giorni dalla pubblicazione della presente delibera. Nella manifestazione di interesse, va specificata l'eventuale partecipazione ed il relativo ruolo di altri soggetti terzi, i quali devono possedere i requisiti di cui ai precedenti comma 5, punti ii) e iii), e comma 6.

8. L'Autorità, a seguito della ricezione delle manifestazioni di interesse, avvierà le opportune procedure per la scelta e la designazione del soggetto indipendente.

9. Il soggetto indipendente opera in base agli indirizzi formulati dall'Autorità, con la supervisione ed il coordinamento da parte della Direzione Tutela dei consumatori.

10. Il costo delle attività del soggetto indipendente é esclusivamente e integralmente a carico di Telecom Italia S.p.A.

### **Articolo 3 (Disposizioni finali)**

1. In caso di inadempimento alle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del Decreto Legislativo 1 agosto 2003 n.259;

2. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità ed entra in vigore nel giorno successivo alla sua pubblicazione. Avviso della sua pubblicazione sul sito web dell'Autorità è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 19 gennaio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Nicola D'Angelo

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola