

DELIBERA N. 213/11/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione Consiglio del 13 aprile 2011;

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. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 600/09/CONS del 28 ottobre 2009, recante "*Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 262 del 10 novembre 2009;

VISTA la propria delibera n. 31/10/CONS del 4 febbraio 2010, recante "*Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2010;

VISTA la propria delibera n. 328/10/CONS dell'8 luglio 2010, recante: "*Definizione dell'Indice di Qualità Globale nell'ambito dei parametri di qualità del*

servizio universale” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193 del 19/08/2010 Suppl. Ordinario n. 198;

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;

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;

VISTO l’avviso di “Avvio del procedimento per l’attuazione dell’art. 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 2011” pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 282 del 2/12/2010;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 6041 - TI del 25 ottobre 2010, registrata al protocollo dell’Autorità n. 62063 in data 25 ottobre 2010, 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 2011 proposti è stata allegata all’avviso di avvio pubblicato nel sito dell’Autorità unitamente agli obiettivi fissati e ai risultati ottenuti nelle annualità dal 2005 al 2010;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell’art. 83 del Codice, in data 15 marzo 2011, le Associazioni dei consumatori di cui all’art. 137 del Codice del consumo,

nonché la società Telecom Italia S.p.A. e gli altri principali operatori di telefonia su rete fissa;

VISTA la proposta di merito degli obiettivi per il 2011, formulata nel corso della predetta audizione, dalle Associazioni dei consumatori, basata sul criterio di mantenere, per il 2011, gli obiettivi non raggiunti nel 2010 e di fissare, per gli obiettivi raggiunti nel 2010, nuovi valori coincidenti con i risultati raggiunti da Telecom Italia S.p.A. nel primo semestre 2010 o, in mancanza di tali risultati, con quelli conseguiti nel 2009;

VISTA la relazione annuale 2011 su attività e risultati 2010 dell'Organo di Vigilanza sulla attuazione degli impegni di Telecom Italia S.p.A. in materia di parità di accesso;

CONSIDERATO che la delibera n. 328/10/CONS dell'8 luglio 2010 ha definito e introdotto l'Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, come un parametro complessivo, basato sulla media ponderata della valenza assunta dagli attuali indicatori nell'ambito della qualità del servizio universale, in grado di fornire una valutazione sintetica, chiara ed immediata, a livello globale, della qualità offerta e del suo eventuale miglioramento rispetto a quanto prefissato negli obiettivi e raggiunto nei risultati in annualità o semestri precedenti;

CONSIDERATO che, mentre la proposta iniziale di Telecom Italia S.p.A. riguardo agli obiettivi per la qualità del servizio universale nell'anno 2011 pubblicata nella G.U.R.I. del 2 dicembre 2010 comportava un miglioramento dell'IQG di circa il 2,2% rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità nell'anno precedente, i valori obiettivo fissati nel presente provvedimento per l'annualità 2011, anche a seguito della consultazione delle parti interessate ed in particolare delle Associazioni dei consumatori, comportano:

- un incremento positivo dell'IQG del 18,5 % circa rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per l'annualità 2010;
- un ulteriore incremento del 16,3 % rispetto alla proposta per gli obiettivi 2011 formulata da Telecom Italia S.p.A.;
- un incremento del 19,2 % rispetto ai risultati conseguiti nel 2009 da Telecom Italia S.p.A.;

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'art. 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 di fornire il servizio universale continua ad essere la società Telecom Italia S.p.A.;

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

1. Il presente provvedimento fissa gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2011 che la società Telecom Italia S.p.A. 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 2011 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.
4. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2011 per gli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e con le modalità previste dall'art. 5, comma 3, della delibera n. 254/04/CSP;
5. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera entra in vigore nel giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì sul sito internet dell'Autorità all'indirizzo www.agcom.it.

Napoli, 13 aprile 2011

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

Allegato A alla delibera 213/11/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2011
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile ¹ 95% del tempo di fornitura	11 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	11.2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	47 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	115 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	5"
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio (Allegato 9 alla delibera n. 254/04/CSP)	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	96%
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,6%

¹ 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%".

Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0.4%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti² (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	52"
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	68"
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	53%

²Applicabile a qualsiasi tipo di *call center* per assistenza clienti residenziali o *business*.