

Delibera n. 31/06/CSP del 21 febbraio 2006

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 21 febbraio 2006;

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");

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;

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;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia, in data 30 settembre 2005, 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, che è stata allegata alla comunicazione di avvio del procedimento n. 91/DR/05 "Fissazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 268 del 17 novembre 2005;

CONSIDERATO che il "Codice", all'art. 61, precisa che l'Autorità fissa i livelli di qualità per il servizio universale;

CONSIDERATO che l'art. 5 della delibera n. 254/04/CSP stabilisce le procedure per la determinazione annuale degli obiettivi di qualità a cui le imprese che forniscono il servizio universale devono attenersi ed in particolare, il comma 1 del citato articolo dispone che le imprese soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 56, 57 e 59, comma 2, del "Codice" comunichino all'Autorità, entro il 30 settembre di ogni anno, gli obiettivi di qualità del servizio universale proposti per l'anno successivo, nel rispetto del principio del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi;

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, ai sensi dell'art.6, comma 3, della direttiva approvata con la delibera 254/04/CSP, gli operatori di servizi di telefonia fissa dovranno presentare all'Autorità entro il 31 marzo 2006, un resoconto sull'esperienza maturata con riguardo all'applicazione degli indicatori di qualità cui agli allegati da 1 a 12, anche ai fini dell'avvio di una revisione di tali indicatori e di un aggiornamento della delibera 254/04/CSP;

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

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il presente provvedimento stabilisce gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 che la società Telecom Italia è tenuta a rispettare.
2. Gli obiettivi di qualità del servizio universale di cui al comma 1 sono relativi agli indicatori di cui agli allegati 1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11 alla delibera n. 254/04/CSP, e sono riportati nell'allegato A che costituisce parte integrante della presente delibera.
3. La società Telecom Italia comunica all'Autorità:
 - a) i risultati raggiunti nell'anno 2006 per gli indicatori di cui all'allegato A alla presente delibera, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 5, comma 3, della delibera 254/04/CSP;
 - b) i risultati raggiunti nell'anno 2006, o almeno nel secondo semestre del 2006, per la misura di cui all'allegato 1, lettera b2), alla delibera 254/04/CSP: "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" relativa all'indicatore "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale", con le medesime modalità di cui alla lettera a).
4. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.
La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito *web* dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 21 febbraio 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
per IL SEGRETARIO GENERALE
M.Caterina Catanzariti

ALLEGATO A
alla delibera 31/06/CSP

Obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Vedi <i>Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile¹ 95% del tempo di fornitura 35gg • Percentile 99% del tempo di fornitura 80 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 85 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Vedi <i>Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG) 13 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Vedi <i>Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 85 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 160 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto..... 80%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Vedi <i>Allegato 6 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 14" • Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 82 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Vedi <i>Allegato 9 alla delibera n. 254/04/CSO</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 93 %
Fatture contestate	Vedi <i>Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.....4,5%
Accuratezza della fatturazione	Vedi <i>Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo1 %

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%.