

DELIBERA N. 328/10/CONS

DEFINIZIONE DELL' INDICE DI QUALITÀ GLOBALE (IQG) DEL SERVIZIO UNIVERSALE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 8 luglio 2010;

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. 719/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante: *"Variazione 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, in cui è statuita l'opportunità di posporre la definizione dell' Indice di Qualità Globale in esito ad una separata, apposita consultazione pubblica;*

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. 31/10/CSP 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;

CONSIDERATO che, sia nell'avviso di avvio del procedimento istruttorio "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 2009" che nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 con i soggetti interessati (operatori ed associazioni di consumatori), indetta nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità ha espresso l'esigenza e l'utilità della definizione ed introduzione di un Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, che non costituisce un nuovo indicatore, ma vuol rappresentare 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 dalla Società incaricata di fornire i servizi compresi nell'ambito del Servizio Universale e del suo

miglioramento, o peggioramento, rispetto a quanto prefissato o raggiunto in annualità precedenti;

CONSIDERATO che l'IQG non costituisce un ulteriore indicatore per il quale fissare, annualmente, un valore obiettivo che il fornitore del servizio universale ha l'obbligo di conseguire, ma è un indice integrativo, del valore assunto, e opportunamente ponderato, globalmente dai 15 indicatori che attualmente costituiscono il sistema qualità del servizio universale ai quali comunque non si sostituisce;

CONSIDERATI i contributi pervenuti nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 dall'associazione Movimento Consumatori e dalla Società Telecom Italia S.p.A. con nota n.235019 del 10 marzo 2009, ricevuta in Autorità in data 12 marzo 2009 e registrata con prot. Agcom n. 19624;

CONSIDERATO che nella delibera 49/09/CSP, 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*", è stato pertanto ritenuto di posporre la definizione del suddetto Indice di Qualità Globale in esito ad un separato procedimento;

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 2010" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 2 del 4 gennaio 2010;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 7410 del 30 ottobre 2009, registrata al protocollo dell'Autorità n. 82682 in data 3 novembre 2009, 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 proposti per l'anno 2010 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 2009;

VISTO l'avviso di avvio del procedimento per l'introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 2 del 4 gennaio 2010;

RITENUTO, che per la determinazione dell'IQG, si debbano attribuire opportune ponderazioni agli 8 macroindicatori e alle 15 misure, che rappresentano attualmente il sistema di qualità del servizio universale, e che nella valutazione di tali ponderazioni sono da tenere in conto:

- la numerosità e l'importanza delle problematiche segnalate in tema di Servizio Universale;
- la diversa consistenza degli investimenti realizzati per migliorare i valori di qualità dei vari parametri relativi al Servizio Universale;
- la possibilità di attribuire un peso minore agli indicatori relativi ai percentili più elevati, caratterizzati da una più alta varianza dei risultati, essendo sufficiente la presenza di un numero ristretto di casi anomali per far peggiorare il risultato raggiunto;

VISTO il contributo pervenuto, in merito, dai soggetti interessati, costituito dalla nota avente ad oggetto "Procedimento per l'introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale" inviata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 732 del 5 febbraio 2010, registrata al protocollo dell'Autorità n. 7374 in data 8 febbraio 2010, nella quale la Società concorda sulle ponderazioni assegnate dall'Autorità ai diversi indicatori e chiede di definire a priori, all'interno della delibera, i criteri che porteranno eventualmente in futuro ad aggiornare le ponderazioni e di sottoporre le misure ad un processo statistico di normalizzazione;

SENTITA in audizione la Società Telecom Italia S.p.A., in data 18 marzo 2010;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, a seguito dei risultati trascurabili ottenuti dalle simulazioni effettuate su un ipotesi di processo di normalizzazione, di convenire con la proposta posta in consultazione pubblica dall'Autorità;

SENTITE in audizione, in data 18 marzo 2010, le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Cittadinanzattiva, Codici, Federconsumatori, Assoutenti di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", le Società Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A;

CONSIDERATO che, nel corso della predetta audizione, in merito all'argomento IQG, sono state espresse le seguenti posizioni:

- Fastweb propone di attribuire all'indicatore Assistenza clienti un peso globale inferiore al 18%, alla luce degli obblighi di qualità già vigenti sulla base della delibera n. 79/09/CSP;
- Adiconsum propone che le ponderazioni da assegnare ai 3 indici tasso di malfunzionamento, tempo di riparazione e tempo di fornitura sia superiore al 60 % del totale e che nell'ordine al tempo di riparazione sia dato un peso maggiore rispetto agli altri 2 e al tasso di malfunzionamento un peso maggiore rispetto al tempo di fornitura. Per cui l'associazione propone di assumere il tasso malfunzionamento pari a 20-21%, il tempo riparazione pari a 22-23% e il tempo fornitura pari a 18%;

- Cittadinanzattiva e Codici propongono di fissare per l'indicatore tasso di malfunzionamento un peso superiore al 22% e per quello relativo alla telefonia pubblica un peso minore del 4%;
- Assoutenti propone i seguenti valori:
Tasso di malfunzionamento pari a 22%
Tempo di riparazione pari a 22%
Tempo di fornitura pari a 15%
Telefonia pubblica pari a 5%

CONSIDERATO che tutti le Associazioni concordano nell'assegnare un peso nullo all'indicatore servizi d'operatore;

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 unico (Indice di Qualità Globale del Servizio Universale)

1. E' definito l'Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) nell'ambito dei parametri di qualità del Servizio Universale, come l'indice integrativo che rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale, ad oggi rilevate ai sensi delle delibera n. 254/04/CSP e n. 142/07/CSP e s.m.i.
2. I valori percentuali e le ponderazioni degli indicatori costituenti l'IQG per l'anno 2010 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.
3. In caso di eventuali e rilevanti variazioni degli scenari di mercato e dei servizi forniti nell'ambito del Servizio Universale, l'Autorità valuterà l'opportunità di una revisione delle ponderazioni attribuite ai singoli indicatori.
4. Si assume pari a 100 il valore dell'IQG relativo ai risultati di qualità del Servizio Universale conseguiti dalla società Telecom Italia S.p.A nell'annualità 2008.

5. La società Telecom Italia S.p.A pubblica il valore assunto dall'IQG dei risultati raggiunti per gli indicatori di qualità contestualmente alla pubblicazione della relazione sui risultati annuali di qualità ai sensi dell' art. 3, comma 2, lettera b, della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa di cui alla delibera n. 254/04/CSP.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Napoli, 8 luglio 2010

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 n. /10/CONS

Definizione dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale

1. Valutazione delle ponderazioni da attribuire, agli 8 macroindicatori e alle 15 misure, che rappresentano attualmente il sistema di qualità del servizio universale.

Tempo fornitura	18%	9%	IN1: Percentile 95% del tempo di fornitura (gg)	0,09	P1
		3%	IN2: Percentile 99% del tempo di fornitura (gg)	0,03	P2
		6%	IN3: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	0,06	P3
Tasso malfunzionamento	24%	24%	IN4: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG (%)	0,24	P4
Tempo riparazione	21%	11%	IN5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	0,11	P5
		4%	IN6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	0,04	P6
		6%	IN7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	0,06	P7
Servizi d'operatore	0%	0%	IN8: Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (secondi)	0,00	P8
		0%	IN9: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)	0,00	P9

Telefoni pubblici	4%	4%	IN10: 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 (%)	0,04	P10
Fatture contestate	8%	8%	IN11: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo(%)	0,08	P11
Accuratezza fatturazione	8%	8%	IN12: Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (%)	0,08	P12
Assistenza clienti	17%	7%	IN13: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (sec)	0,07	P13
		5%	IN14: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (sec)	0,05	P14
		5%	IN15: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	0,05	P15
Indice di Qualità Globale	100%	100%		1,00	

Si definiscono:

- a) IN1, IN2, ..., IN15 i 15 indicatori costituenti l'oggetto delle misure di qualità del Servizio Universale;
 - b) P1, P2,, P15 rispettivamente le ponderazioni relative a tali indicatori nel contesto della determinazione dell' IQG;
 - c) VI1 – VI15 rispettivamente i valori iniziali assunti da tali indicatori;
 - d) VF1 – VF15 i valori finali assunti rispettivamente da tali indicatori;
2. Siano ΔQ_i le variazioni relative di tali indicatori;
- a) Per gli indicatori IN1, IN2, IN4, IN5, IN6, IN8, IN11, IN12, IN13, IN14 si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{VI_i - VF_i}{VF_i}$$

- b) Per l' indicatore IN15, si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{VF_i - VI_i}{VI_i}$$

- c) Per i quattro indicatori IN3 (Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente), IN7 (Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto), IN9 (Percentuale di chiamate entranti verso i servizi d'operatore in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi) e IN10 (Percentuale di posti telefonici pubblici funzionanti), si osserva che i valori, in assoluto, di tali indicatori sono sensibilmente vicini al fondo scala (100), per cui risulta più opportuno e significativo valutare le variazioni qualitative di tali indicatori non rispetto ai loro valori, iniziali e finali, assoluti ma alle distanze di tali valori rispetto al fondo scala. Pertanto, per gli indicatori IN3, IN7, IN9 e IN10, si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{[(100 - VI_i) - (100 - VF_i)]}{100 - VF_i}$$

3. Si definisce: Variazione dell'indice di qualità globale tra i valori iniziali ed i valori finali dei 15 indicatori:

$$\Delta IQG = \sum_{i=1}^{15} \Delta Q_i \times P_i$$

Un valore positivo di ΔIQG indica di quanto è aumentata la qualità globale degli indicatori del Servizio Universale, viceversa un valore negativo, denotando un peggioramento della qualità, indica di quanto è diminuita in percentuale la qualità globale.

Test di applicazione dell' Indice di Qualità Globale del Servizio Universale

- 1) Applicazione dell'IQG agli obiettivi e risultati di qualità del Servizio Universale. per le annualità 2007 – 2009

Assunzione: si assume, convenzionalmente, l'IQG relativo ai risultati di qualità del Servizio Universale conseguiti da Telecom Italia S.p.A per l'anno 2008 = 100.

Obiettivi 2007	$\Rightarrow$	Obiettivi 2008	$\Rightarrow$	Obiettivi 2009	
IQG = 86,1	$\Delta IQG =$ +1,7%	IQG = 87,6	$\Delta IQG =$ +13,7%	IQG = 99,6	
$\Downarrow$	Risultati 2007	$\Rightarrow$	Risultati 2008	$\Rightarrow$	Risultati 2009
$\Delta IQG =$ +3,9%	IQG = 89,5	$\Delta IQG =$ +11,7%	IQG = 100	$\Delta IQG =$ +11,2%	IQG = 111,2

2) Applicazione dell'IQG alla fissazione degli obiettivi di qualità del 2009

Tabella delle variazioni percentuali dell'IQG

ΔIQG	Proposta obiettivi per il 2009 formulata inizialmente da Telecom Italia	Proposta obiettivi per il 2009 formulata da Telecom Italia post delibera n.719/08/CONS	Obiettivi fissati da AGCOM per il 2009
Rispetto ai risultati conseguiti da Telecom Italia nel 2007	+0,8 %	+7,4 %	+11,5 %
Rispetto agli obiettivi fissati da AGCOM per il 2008	+2,4 %	+9,4 %	+14,2 %
Rispetto alla proposta obiettivi per il 2009 formulata inizialmente da Telecom Italia	-	+7,9 %	+12,0 %