

DELIBERA N. 329/10/CONS

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

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, recante: "*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 "*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 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 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 n. 295 del 17 dicembre 2004,;

VISTA la 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 n. 55 del 7 marzo 2006;

VISTA la 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 n. 188 del 14 agosto 2007;

VISTA la propria delibera n. 633/07/CONS de 12 dicembre 2007 "*Ordinanza-Ingunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del d. l. vo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2006 dell' obiettivo qualitativo relativo al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso*";

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 n.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 "*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;

VISTA la propria delibera n. 77/09/CONS de 19 febbraio 2009, recante "*Ordinanza - Ingunzione 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 2007 degli obbiettivi qualitativi relativi al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso ed al tempo di riparazione dei malfunzionamenti*";

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*

I 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/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;

VISTA la propria delibera n. 328/10/CONS del 8 luglio 2010, recante "*Indice di Qualità Globale del servizio universale*" in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità approvato con la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 11 del 14 gennaio 2006, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 31 gennaio 2006;

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 per l'anno 2010 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 2009;

CONSIDERATO che nella predetta nota prot. n. 82682 del 3 novembre 2009 la società Telecom Italia S.p.A.:

- propone due distinti obiettivi per gli indicatori "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione", da prendersi in considerazione a seconda che nel corso del 2010 permanga o meno il blocco permanente di chiamata di default, per cui sono stati presi in considerazione gli obiettivi proposti in caso di permanenza del blocco, vista l'entrata in vigore, al 1° gennaio 2010, della delibera n. 600/09/CONS, recante "Ulteriori disposizioni in materia di

blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS”;

- dichiara che nel corso del 2010 avvierà una migrazione, finalizzata al miglioramento dei servizi di caring e billing, dei dati relativi alla clientela, su una nuova piattaforma CRM e di fatturazione e che nella fase di avvio di detta migrazione potrebbe verificarsi un aumento degli errori di fatturazione, con conseguente temporaneo peggioramento degli standard qualitativi degli indicatori “Fatture contestate” e “Accuratezza della Fatturazione”, non sempre correggibili in automatico prima dell’invio della fattura;
- si impegna ad inserire in una eventuale fattura errata un messaggio che informi il cliente della presenza di addebiti errati, precisando che essi saranno sanati in automatico con la successiva fattura;
- prevede che entro fine settembre 2010, con l’andata a regime della nuova piattaforma CRM e di fatturazione, siano ripristinati gli attuali livelli qualitativi per gli indicatori “Fatture contestate” e “Accuratezza della fatturazione”;

SENTITE in audizione, ai sensi dell’art. 83 del Codice, in data 18 marzo 2010, le Associazioni dei consumatori di cui all’art. 137 del "Codice del consumo", nonché la società Telecom Italia S.p.A. e alcuni operatori di telefonia su rete fissa quali Fastweb S.p.A., Vodafone Omnitel S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO che le Associazioni audite:

- hanno proposto di definire gli obiettivi 2010 in base ai risultati effettivamente raggiunti nell’anno precedente e, in particolare, Adiconsum ha proposto per i percentili 95% e 99% del tempo di fornitura rispettivamente i valori di 14 e 29 giorni rispetto ai 17 e 33 proposti da Telecom Italia S.p.A.;
- hanno valutato gli indicatori tasso di malfunzionamento, tempo di riparazione e tempo di fornitura di primaria importanza al fine garantire un servizio di qualità elevato non solo ai clienti di Telecom Italia S.p.A. ma anche a tutti clienti di operatori che forniscono servizi in unbundling o in bitstream sulla rete di Telecom Italia S.p.A., i cui tempi di ripristino dei disservizi sono funzionali a quelli previsti dalla stessa Società;
- hanno chiesto infine che gli obiettivi fissati dall’Autorità siano confrontabili con quanto stabilito sullo stesso tema dalle altre Autorità dell’Unione Europea pur considerando le differenze strutturali dei rispettivi Paesi;

VISTA la relazione annuale 2010 su attività e risultati 2009 dell’Organo di Vigilanza sulla attuazione degli impegni di Telecom Italia in materia di parità di accesso;

CONSIDERATO che la delibera n. 328/10/CONS del 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 riguardo agli obiettivi per la qualità del servizio universale nell'anno 2010 pubblicati nella G.U.R.I. del 4 gennaio 2010, comportava un miglioramento dell'IQG di circa il 2% rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per l'anno precedente, i valori obiettivo fissati nel presente provvedimento per l'annualità 2010 anche a seguito della consultazione delle parti interessate ed in particolare delle Associazioni dei consumatori comportano:

- un incremento positivo dell'IQG del 11,8 % circa rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per l'annualità 2009,
- un ulteriore incremento del 9,8 % rispetto alla proposta per gli obiettivi 2010 formulata da Telecom Italia S.p.A,
- un incremento del 9,0 % rispetto ai risultati conseguiti nel 2008 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 a 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 2010 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 2010 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 2010 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 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 329/10/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2010
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile ¹ 95% del tempo di fornitura	14 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	32 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96%
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	12.9%
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	125 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.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,7%

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%".

254/04/CSP)		
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	0.5%
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"	65"
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	80"
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%

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