

DELIBERA N. 467/19/CONS

DETERMINAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE PER L'ANNO 2020, IN ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 novembre 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. 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”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito Codice, e, in particolare, l’articolo 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’articolo 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’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*;

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’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*;

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’articolo 5, comma 2, della delibera n. 254/04/CSP”*;

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’articolo 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259”*;

VISTA la 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’articolo 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259”*;

VISTA la 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'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;

VISTA la 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*”;

VISTA la 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*”;

VISTA la 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*”;

VISTA la 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'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la 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'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 683/11/CONS del 12 dicembre 2011, di “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 31/10/CONS recante: “Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale”*”;

VISTA la delibera n. 21/12/CONS del 19 gennaio 2012, recante “*Misure specifiche ai sensi dell'articolo 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.*”;

VISTA la delibera n. 67/12/CONS del 2 febbraio 2012, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2012, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*” ed in particolare l'articolo 1, comma 4;

VISTA la delibera n. 588/12/CONS del 29 novembre 2012, recante “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica per modifiche alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche approvata con la delibera n. 79/09/CSP*”;

VISTA la delibera n. 644/12/CONS del 20 dicembre 2012, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2013, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 725/13/CONS del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2014, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 620/14/CONS del 10 dicembre 2014, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2015, in*

attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;

VISTA la delibera n. 683/15/CONS del 16 dicembre 2015, recante *“Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2016, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;*

VISTA la delibera n. 650/16/CONS del 21 dicembre 2016, recante *“Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2017, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;*

VISTA la delibera n. 479/17/CONS del 5 dicembre 2017 recante *“Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2018, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;*

VISTA la delibera n. 588/18/CONS del 12 dicembre 2018 recante *“Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2019, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;*

VISTA la delibera n. 375/19/CONS del 23 luglio 2019 recante *“Consultazione pubblica concernente la revisione della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche”;*

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;*

CONSIDERATO che l'articolo 61 del Codice delle Comunicazioni stabilisce, al comma 1, che l'Autorità provvede affinché tutte le imprese assoggettate agli obblighi di servizio universale, fra i quali la fornitura agli utenti finali del servizio di telefonia vocale da postazione fissa, pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla propria 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 del Codice medesimo;

CONSIDERATO che l'articolo 61, inoltre, stabilisce, al comma 4, che l'Autorità fissa gli obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, tenendo conto del parere dei soggetti interessati;

CONSIDERATO che il Codice, all'articolo 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.;

VISTA la nota inviata dalla Società Telecom Italia S.p.A. relativa ai resoconti di qualità dell'anno 2018 in materia di qualità dei servizi forniti, con la quale la società rendicontava sui risultati di qualità conseguiti relativamente al servizio universale, registrata al protocollo dell'Autorità n. 267147 del 19 giugno 2019;

VISTA la proposta relativa agli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2020 presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., registrata al protocollo dell'Autorità n. 281982 in data 27 giugno 2019, con cui la società ha richiesto di essere convocata in audizione nell'ambito del procedimento per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del Codice;

VISTO l'avviso di "*Avvio del procedimento 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 2020*" pubblicato sul sito web dell'Autorità in data 18 settembre 2019, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2010 al 2019, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2020;

CONSIDERATO che, nel termine prescritto, ad esclusione delle Società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., nessun altro soggetto interessato ha fatto pervenire all'Autorità documenti, memorie scritte o pareri sulla proposta dell'impresa designata, in relazione agli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2020;

CONSIDERATO che tale circostanza induce ad ipotizzare una generale soddisfazione circa l'attuale livello di qualità del servizio universale, raggiunto attraverso un processo di progressivo miglioramento controllato dagli Uffici competenti dell'Autorità;

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A, nel contributo inviato il 18 ottobre 2019, ritiene che gli obiettivi di qualità di servizio universale per l'anno 2020 debbano essere almeno coerenti con i risultati raggiunti da TIM nell'anno 2018 o allineati agli obiettivi fissati per l'anno 2019 con delibera n. 588/18/CONS, ritenendo insoddisfacente la proposta di TIM;

SENTITA in audizione, anche ai sensi dell'articolo 83 del Codice, in data 30 ottobre 2019, la società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO che la delibera n. 328/10/CONS ha definito e introdotto l'Indice di Qualità Globale del servizio universale (di seguito IQG), quale misura sintetica basata sulla media ponderata dei singoli valori assunti dagli indicatori utilizzati per la misurazione della qualità, al fine di fornire una valutazione più chiara ed immediata della qualità del servizio universale;

CONSIDERATO il progressivo miglioramento della qualità globale del servizio universale, come misurata dall'IQG, che si può osservare dall'andamento del grafico n. 1 riportato nell'Allegato B alla presente delibera, il quale evidenzia come nel solo anno 2016 si sia riscontrato un aumento dell'IQG del 33% rispetto all'anno precedente, nel 2017 un lieve aumento dello 0,8% rispetto al 2016 e nel 2018 l'IQG sia ancora aumentato dell'1% rispetto all'anno precedente;

CONSIDERATO che la proposta di Telecom Italia S.p.A., riguardo agli obiettivi per la qualità del servizio universale nell'anno 2020, comporterebbe un peggioramento dell'ordine del 23% dell'IQG, rispetto agli obiettivi fissati per il 2019;

PRESO ATTO che, nel corso dell'audizione del 30 ottobre 2019, Telecom Italia S.p.A. ha:

- ribadito l'esigenza di abrogare la delibera n. 142/07/CSP per la parte relativa alla definizione degli indicatori di *performance* dei *contact center*, asserendo che le condizioni del mercato dei servizi di rete fissa sono significativamente mutate e le prestazioni di servizio universale, specie per il servizio di telefonia vocale, sono prevalentemente fornite in *bundle* con altri servizi, cosicché i canali di assistenza al cliente forniscono assistenza per tutti i servizi di rete fissa e non solo per il servizio voce;
- chiesto, nelle more della definizione della nuova regolamentazione in materia di *contact center*, avviata con la delibera n. 375/19/CONS, che gli indicatori relativi all'assistenza clienti siano espunti da quelli previsti per il servizio universale e definiti nell'ambito della detta consultazione pubblica;
- richiesto in subordine che per il 2020 sia fissato un obiettivo per l'indicatore "Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" di 120 secondi, auspicando almeno che sia definito un valore che tenga conto degli obiettivi raggiunti dagli altri operatori del settore;
- evidenziato che la Direttiva 1972/2018 che istituisce il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche approvato il 21 dicembre 2018, prevede l'eliminazione degli indicatori di qualità del servizio universale e, al tempo stesso, rafforza gli obblighi per gli indicatori di qualità del servizio a valere per tutti gli operatori del settore e non prevede più rilevazioni specifiche per i soggetti incaricati della fornitura del servizio universale;
- ribadito che il passaggio al Nuovo Modello di *Equivalence* equipara pienamente (*Full Equivalence*) le Direzioni commerciali *retail* di TIM ad un *OAO* infrastrutturato;

RITENUTO che nell'istanza di revisione delle delibere n. 254/04/CSP e n. 142/07/CSP presentata da Telecom Italia S.p.A., sono proposte modifiche regolamentari che si pongono in contrasto con l'articolo 61 del Codice che prevede che l'Autorità possa fissare obiettivi qualitativi per le sole imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, mentre l'articolo 72, che regola la qualità degli altri servizi di comunicazioni elettroniche, prevede che l'Autorità possa imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche allo scopo impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete;

RILEVATO che, come è possibile evincere dai grafici riportati alle figure 2 e 3 dell'Allegato B alla presente delibera, Telecom Italia, a partire dal 2016, ha messo in campo azioni correttive per recuperare il *gap* fra gli obiettivi ed i risultati dell'area *caring*, che hanno trovato riscontro sia nell'andamento dell'indicatore relativo al "Tempo di navigazione su IVR (*interactive voice response*)" sia nell'andamento dell'indicatore relativo alla "Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi";

RITENUTO opportuno allineare per il 2020 gli obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti a quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP e dunque confermare gli attuali obiettivi consistenti in un valore massimo di 70 secondi per il "Tempo minimo di

attraversamento dell'IVR" e del 45% per la "Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi";

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. non ha riferito di specifiche criticità in relazione al "tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (*delivery*)", al "tasso di malfunzionamento per linea d'accesso (*assurance*)", al "tempo di riparazione dei malfunzionamenti (*maintenance*)", alle "fatture contestate e accuratezza della fatturazione (*billing*)", si ritiene che si possano confermare gli obiettivi fissati per l'anno 2019 per gli indicatori di *delivery* e *assurance* e *billing*;

CONSIDERATO che per l'indicatore di *maintenance* relativo al percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti, Telecom Italia S.p.A. oltre a non aver segnalato alcuna criticità, ha raggiunto nell'ultimo triennio risultati ben al di sopra dell'obiettivo proposto (in media 72 ore contro un obiettivo di 90);

RITENUTO pertanto opportuno, anche al fine di non far venir meno gli incentivi al miglioramento della qualità del servizio universale, definire per il 2020 per questo indicatore, un valore obiettivo più stringente e pari a 75 ore, che viene, in questo modo a risultare allineato alla media degli obiettivi definiti nel 2019 dai principali operatori di rete fissa per il medesimo indicatore;

CONSIDERATO che sulla base del valore assunto dall'indicatore di qualità globale, calcolato sui risultati 2018, non sembra necessario definire valori degli obiettivi di qualità più stringenti per ulteriori indicatori, i quali potrebbero comportare aggravii del costo del servizio universale;

RITENUTO opportuno pertanto confermare, per il 2020, gli obiettivi definiti per l'anno 2019 per tutti gli indicatori del servizio universale, fatta eccezione per l'indicatore "Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" per il quale si fissa un valore di 75 ore;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG risultante dagli obiettivi 2020 proposti dall'Autorità permette un leggero miglioramento dei livelli di qualità globale del servizio universale conseguiti da Telecom Italia S.p.A.;

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

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il presente provvedimento definisce gli indicatori di qualità del servizio universale, i relativi valori per l'anno 2020 e le modalità di comunicazione dei risultati raggiunti, 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, 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 2020 sono riportati nell'allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante.
4. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità gli obiettivi di qualità del servizio universale, relativi all'intero territorio nazionale, proposti per l'anno successivo, riguardo agli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e secondo le modalità previste dall'articolo 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS.
5. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2020 per gli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e con le modalità previste dall'articolo 5, comma 3, della delibera n. 254/04/CSP.
6. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi