

## **DELIBERA N. 482/11/CONS**

### **CONSULTAZIONE PUBBLICA SU MISURE SPECIFICHE AI SENSI DELL'ART.61, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003 N.259, E VERIFICA DEI DATI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE FORNITI DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLE riunioni di Consiglio del 15 giugno 2011 e del 13 settembre 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. 77/09/CONS, che ha comminato alla società Telecom Italia S.p.A una sanzione pecuniaria pari al doppio del minimo edittale (pari a Euro 116.000), in considerazione della violazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2007, tra cui quello sul tempo di riparazione dei malfunzionamenti con riferimento al percentile del 95%;

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;

VISTA la propria delibera n. 71/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante: "*Esito delle verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2011*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 53 del 5/3/2011;

VISTA la propria 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'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259*", pubblicata sul sito Internet dell'Autorità in data 5 maggio 2011, in corso di pubblicazione sulla 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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 259 del 5 novembre 2002, e successive modificazioni;

VISTA la nota trasmessa in data 1 luglio 2010 dalla Società Telecom Italia S.p.A, registrata con protocollo dell'Autorità n. 41772 del 5 luglio 2010, contenente la relazione sugli indicatori di qualità, per l'annualità 2009, dei servizi di telefonia vocale su rete fissa, prevista dall'articolo 3, comma 2), lettera c) della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con delibera n. 254/04/CSP, da cui si rileva lo sfioramento dell'obiettivo di qualità inerente a tutti e tre i seguenti indicatori relativi al "*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*":

1. il percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti, pari a 52 ore e dunque superiore all'obiettivo fissato con delibera n. 49/09/CSP in 48 ore;
2. il percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti, pari a 139 ore, e dunque superiore all'obiettivo fissato dalla succitata delibera in 125 ore;
3. la percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto, pari all' 88,7% e quindi inferiore all'obiettivo fissato del 92%;

VISTA la propria delibera n. 28/11/CONS, che ha comminato alla società Telecom Italia S.p.A una sanzione pecuniaria pari al triplo del minimo edittale (pari a Euro 174.000), in considerazione della reiterata violazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2009 di cui al precedente capoverso;

CONSIDERATO che, come si evidenzia dalla tabella successiva, per l'indicatore relativo al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, a livello delle tre singole misure, non è stata mai conseguita una completa conformità con gli obiettivi prefissati dal 2007 al 2009 e che, dunque, è stato rilevato il perdurante inadempimento, nel suddetto arco temporale particolarmente ampio, agli obblighi di Servizio Universale, per quanto attiene tale indicatore;

<b>Indicatore</b>	<b>obiect. 2007</b>	<b>risult. 2007</b>	<b>obiect. 2008</b>	<b>risult. 2008</b>	<b>obiect. 2009</b>	<b>risult. 2009</b>
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	59 ore	54 ore	54 ore	<b>57 ore</b>	48 ore	<b>52 ore</b>
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	133 ore	<b>140 ore</b>	133 ore	<b>145 ore</b>	125 ore	<b>139 ore</b>
Percentuale delle riparazioni. completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	86%	88%	87%	88%	92%	<b>88,7%</b>

CONSIDERATO che il Servizio Universale, che forma l'oggetto specifico del presente provvedimento, è una prestazione essenziale di particolare rilevanza per la tutela dell'utenza residenziale e affari, che risente in modo speciale dei ritardi nella riparazione dei guasti, e che, pertanto, gli indicatori correlati alla manutenzione correttiva sono di fondamentale importanza nell'ambito della qualità del servizio universale;

RITENUTO pertanto necessario avviare, a fronte del perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi sulla *maintenance* correttiva per le tre annualità consecutive 2007-2008-2009, lo speciale ed autonomo procedimento a tutela degli utenti, nell'ambito del Servizio Universale, ai sensi dell'art. 61, comma 6, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, atto ad individuare misure specifiche per favorire il rispetto degli obiettivi di qualità da parte della società Telecom Italia e verificarne il raggiungimento;

VISTA la relativa nota di avvio del procedimento trasmessa dal competente Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela

dei consumatori dell'Autorità alla Società Telecom Italia S.p.A, registrata con protocollo dell'Autorità n. 54271 del 15 settembre 2010, avente ad oggetto: *“Contestazione alla società Telecom Italia S.p.A per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2009 con delibera n. 49/09/CSP. Avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 61, comma 6, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259”*;

VISTA la nota trasmessa in data 30 settembre 2010 dalla Società Telecom Italia S.p.A, registrata con protocollo dell'Autorità n. 56983 del 1 luglio 2010, contenente la relazione sugli indicatori di qualità, per il primo semestre 2010, dei servizi di telefonia vocale su rete fissa, prevista dall'articolo 3, comma 2), lettera c) della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con delibera n. 254/04/CSP, da cui sono stati rilevati, anche per il primo semestre del 2010, valori dei risultati semestrali della percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto non in linea con l'obiettivo annuale;

VISTI i verbali delle audizioni tenutesi, nel corso del procedimento, con la società Telecom Italia S.p.A, il 22 ottobre 2010 e il 15 marzo 2011 ed i documenti prodotti dalla società sulla base di specifiche richieste di approfondimento degli Uffici dell'Autorità;

VISTA la nota trasmessa in data 1 aprile 2011 dalla Società Telecom Italia S.p.A, registrata con protocollo dell'Autorità n. 15354 del 4 aprile 2011, contenente la relazione sugli indicatori di qualità, per il secondo semestre 2010, dei servizi di telefonia vocale su rete fissa, prevista dall'articolo 3, comma 2), lettera c) della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con delibera n. 254/04/CSP, da cui si rileva, nuovamente, per il semestre in esame, il perdurante disallineamento dei risultati semestrali relativi alla percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto e al percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti rispetto all'obiettivo annuale;

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;

VISTE le relazioni al Consiglio dell'Autorità del Gruppo di Monitoraggio sugli Impegni di Telecom Italia S.p.A., i cui atti restano impregiudicati in particolare per quanto concerne le misure 3, 4 e 5 di cui all'allegato B alla presente delibera;

VISTA la nota di trasmissione dei resoconti e delle relazioni relativi all'anno 2010, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità relativi al Servizio Universale, registrata con protocollo dell'Autorità n. 32965 del 28 giugno 2011, da cui risulta confermato, sulla base dell'intera annualità 2010, il

mancato raggiungimento del risultato relativo all'indicatore della percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto;

RILEVATO, quindi, che le criticità accertate all'atto dell'avvio del procedimento oggetto del presente provvedimento con riferimento alle annualità 2007-2009, ancorché ridottesi, sono proseguite anche per l'annualità 2010, essendo stati conseguiti, per i tre relativi indicatori, i risultati riassunti nella successiva tabella;

<b>Indicatore</b>	<b>obiettivi 2010</b>	<b>risult. 1° sem. 2010</b>	<b>risult. 2° sem. 2010</b>	<b>Risultati 2010</b>
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	47 ore	47 ore	<b>48 ore</b>	47 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	125 ore	107 ore	105ore	106 ore
Percentuale delle riparazioni. completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	<b>91,8%</b>	<b>91,1%</b>	<b>91,5%</b>

CONSIDERATO che il procedimento si è svolto nell'ottica di individuare misure specifiche, limitatamente all'area di *maintenance* correttiva, volte alla stesura di un piano tecnico e organizzativo tale da permettere un miglioramento degli attuali tempi di intervento e riparazione dei guasti, in modo da cogliere gli obiettivi fissati, successivamente al 2010, per l'indicatore relativo al tempo di riparazione dei malfunzionamenti;

CONSIDERATO che, nel corso del procedimento Telecom Italia S.p.A. è stata audita due volte, in data 22 ottobre 2010 e in data 15 marzo 2011, al fine di illustrare i piani tecnici, economici ed organizzativi posti in essere al fine di migliorare la qualità della manutenzione correttiva della rete d'accesso;

CONSIDERATO che in esito a tali audizioni sono state richiesti, in più riprese, e infine acquisiti, informazioni e chiarimenti aggiuntivi in merito a quanto illustrato da Telecom Italia S.p.A., allo scopo di avere un quadro complessivo quanto più chiaro ed esauriente della gestione tecnica, economica ed operativa delle attività di manutenzione correttiva, allo scopo di individuare ed evidenziare misure specifiche da applicare a Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 61, comma 6 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

CONSIDERATO che gli argomenti trattati nel corso delle audizioni e chiariti con le varie richieste di informazioni hanno riguardato principalmente i seguenti aspetti

relativi alle attività di manutenzione, con particolare riferimento alla manutenzione correttiva:

- 1) *reporting* dei risultati di qualità;
- 2) valore degli investimenti in *maintenance* preventiva e investimenti in *maintenance* correttiva;
- 3) stato del progetto *on-going*;
- 4) fenomeno della guastabilità ripetuta *on-field*;
- 5) piani tecnici di miglioramento della *maintenance*, in particolare di quella correttiva (con particolare riferimento ai progetti denominati “*Skill Routing*” e “*Back Office Distribuito*”);
- 6) indice di *overall customer satisfaction* per l’*assurance* inerente al servizio fonia;
- 7) piani tecnici di miglioramento della qualità delle banche dati;
- 8) processi di diagnosi del guasto;
- 9) attività di intervento presso la sede cliente;
- 10) valore dei contratti di manutenzione con le imprese fornitrici;
- 11) costi medi annui in manutenzione correttiva per singola linea;
- 12) formazione e addestramento di personale qualificato in *Operation and Maintenance*;
- 13) impatti degli eventi atmosferici e dei furti sull’andamento della qualità della manutenzione correttiva;

RITENUTO che, pur prendendo atto degli sforzi economici, tecnici ed organizzativi messi in atto da Telecom Italia S.p.A. per migliorare la qualità della *maintenance* correttiva, il sistema di assicurazione della qualità in tale area presenti ancora sostanziali margini di miglioramento, perseguibili con l’adozione di misure specifiche ed efficaci, tali da rendere conseguibili gli obiettivi qualitativi fissati, nell’area *repair*, predisponendo una serie di misure specifiche in tale ambito;

RITENUTO tuttavia opportuno, prima di adottare le misure specifiche, di cui all’allegato B, , ispirate a criteri di equità e proporzionalità degli oneri aggiuntivi richiesti per la loro realizzazione, effettuare una consultazione pubblica dei soggetti interessati nel rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione al procedimento;

CONSIDERATO che tali misure specifiche non si sovrappongono alle precedenti iniziative dell’Autorità di controllo e miglioramento della qualità della rete d’accesso e dei servizi di Telecom Italia S.p.A., di cui alle delibere n. 718/08/CONS, n. 719/08/CONS e n. 578/10/CONS, dove l’attenzione del regolatore è stata prevalentemente posta al conseguimento di un sostanziale miglioramento della qualità della manutenzione preventiva, ma ne costituisce un complemento, essendo mirate al contemporaneo miglioramento della qualità della manutenzione correttiva, esclusivamente nell’ambito del Servizio Universale;

RITENUTO, inoltre, ai sensi del medesimo articolo 61, comma 6, del codice delle comunicazioni elettroniche, che i risultati dichiarati annualmente da Telecom Italia S.p.A., debbano essere sottoposti ad una verifica e certificazione da parte di un soggetto indipendente specializzato nella valutazione dei sistemi di qualità aziendali, a cui affidare tale attività, per risultati relativi al triennio 2011-2013, in esito a opportuna selezione per l'affidamento dell'incarico;

RITENUTO che tale soggetto debba certificare non solo la correttezza e la modalità di calcolo dei risultati annuali conseguiti da Telecom Italia, per quanto attiene gli indicatori di qualità del Servizio Universale e la congruenza di quanto indicato nella relativa relazione di accompagnamento, ma anche, ove applicabile, quella dei risultati conseguiti nell'ambito delle misure specifiche relative al processo di miglioramento della qualità della manutenzione correttiva;

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. Ai sensi dell'articolo 56 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente misure specifiche, ai sensi dell'art.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
2. Le modalità ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
3. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nel sito internet dell'Autorità.
4. Il presente provvedimento è pubblicato, in versione omissata dei dati ritenuti riservati dalla Società Telecom Italia S.p.a., nel sito internet dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 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