

## DELIBERA N. 49/09/CSP

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

### L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 31 marzo 2009;

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;

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 del 5 novembre 2003, n. 259, e successive modificazioni;

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 2009" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 289 dell'11 dicembre 2008;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 671811 del 6 ottobre 2008, registrata al protocollo dell'Autorità n. 63179 in data 9 ottobre 2008, 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 2009 proposti è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità insieme agli obiettivi e risultati ottenuti negli ultimi anni;

VISTA la modifica alla proposta degli obiettivi 2009 per i parametri collegati al servizio universale, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 2, comma 1, della delibera n. 719/08/CONS, inviata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 931826 del 23 dicembre 2008, registrata al protocollo dell'Autorità n. 80701 in data 30 dicembre 2008;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 30 gennaio 2009, le Associazioni dei consumatori di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", nonché la società Telecom Italia S.p.A. e gli altri principali operatori di telefonia su rete fissa;

VISTA la nota della Direzione Tutela dei Consumatori inviata alla società Telecom Italia S.p.A. con protocollo n. 11721 del 13 febbraio 2009, con cui viene formulata una richiesta istruttoria di dettagliate informazioni, riguardo alle motivazioni per le quali sono stati proposti, per il 2009, per gli indicatori “Fatture contestate” e “Accuratezza della fatturazione” valori sensibilmente peggiorativi sia riguardo ai risultati conseguiti nel 2007 sia riguardo agli obiettivi fissati per il 2008;

VISTA la nota della società Telecom Italia S.p.A. prot. 180220 del 23 febbraio 2009, registrata al protocollo dell’Autorità n. 14574 in data 25 febbraio 2009, con la quale, a riscontro della predetta richiesta istruttoria prot. n. 11721 del 13 febbraio 2009, sono stati proposti miglioramenti per gli obiettivi di qualità 2009 relativi agli indicatori “Fatture contestate” e “Accuratezza della fatturazione”;

VISTI gli esiti delle operazioni di verifica in corso di procedimento compiute, in data 27 febbraio 2009, presso la divisione Open Access di Telecom Italia S.p.A., relativamente agli indicatori “Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”, “Tasso di malfunzionamento per linea d’accesso” e “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”, allo scopo di verificare le modalità di raccolta dei dati costituenti l’oggetto delle misure stesse, la completezza ed integrità dei dati raccolti, la affidabilità e funzionalità degli strumenti software utilizzati per la elaborazione dei dati, le modalità di misura degli indicatori, la rispondenza delle misure alle definizioni dei relativi indicatori di cui alla delibera 254/04/CSP, da cui risulta che:

- a) il processo di “delivery” del Servizio di Fonia risulta strutturato coerentemente con le dimensioni aziendali e l’architettura dei principali sistemi coinvolti nel processo, tra cui quella del Sistema di Acquisizione dati e Reporting, LIDO Fonia, è chiaramente definita;
- b) il processo di “assurance” del Servizio di Fonia risulta organizzato secondo un’architettura chiaramente delineata, a livello di funzioni e di interfacce, ivi compreso il sistema NAUTILUS di riferimento per il monitoraggio dei processi di Assurance e per la rilevazione statistica dei dati;
- c) sono state fornite spiegazioni esaustive sulle problematiche sollevate nel corso dell’audizione del 30 gennaio 2009 relative:
  - agli ordini non ritenuti validi e a quelli processati, ma non inclusi nel computo degli indicatori di qualità per giusta motivazione;
  - alle difficoltà di attivazione o trasloco sia in aree di nuova urbanizzazione che nei centri storici;
  - al fenomeno dei *trouble tickets* ripetuti;
  - al trattamento e miglioramento dei casi abnormi, con particolare riferimento al progetto operativo che si concentra sui casi di elevata guastabilità sui singoli clienti con l’obiettivo di eseguire interventi mirati alla sistemazione definitiva degli elementi di rete critici,

- agli strumenti a disposizione dell'utente per tracciare l'andamento del reclami in corso di lavorazione;
- alle strategie di “assurance” che prediligano la manutenzione preventiva, piuttosto che la manutenzione correttiva;

RITENUTO, pertanto, che, in sintesi, le procedure di “delivery” ed “assurance” messe in atto da Telecom Italia S.p.A. rispondono ai requisiti di correttezza, affidabilità ed integrità dei dati richiesti e sono in linea con i criteri di definizione e misura degli indicatori della Qualità del Servizio di cui alla delibera 254/04/CSP;

CONSIDERATO che sia nell'avviso di avvio del procedimento istruttorio che nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009, la Direzione tutela dei consumatori ha espresso l'esigenza della definizione ed introduzione di un Indice di Qualità Globale del Servizio Universale, che non costituisce un nuovo indicatore, ma vuol rappresentare un parametro complessivo, basato sulla media ponderata del valore assunto dagli attuali indicatori nell'ambito della qualità del servizio universale, per fornire una indicazione sintetica, chiara ed immediata, a livello globale, della qualità offerta;

CONSIDERATO che, per quanto ci sia stato un quasi unanime consenso, da parte dei soggetti interessati, sull'utilità di tale Indice di Qualità Globale, alla data non è pervenuto nessun contributo propositivo ai fini della determinazione del peso da attribuire alle componenti di tale indice (15 misure relative a 8 macroindicatori);

RITENUTO pertanto opportuno posporre la definizione del suddetto Indice di Qualità Globale a valle di una separata, apposita consultazione pubblica;

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 del Commissario Michele Lauria, relatore 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 2009 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 2009 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 2009 per gli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e con le modalità previste dall'art. 5, comma 3, della delibera 254/04/CSP;
5. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità. Avviso della sua pubblicazione nel Bollettino ufficiale dell'Autorità è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 31 marzo 2009

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Michele Lauria

Per visto di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola