



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 588/18/CONS

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.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 dicembre 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

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*”;

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*”;

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*”;

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.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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’art. 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’art. 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’art. 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’art. 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’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.*”;

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’art. 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*”;



Autorità per le Garanzie nelle 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’art. 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’art. 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’art. 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’art. 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’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;*

VISTA la delibera n. 479/17/CONS del 5 dicembre 2018 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”*

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 proposta relativa agli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2019 presentata, ai sensi e secondo le modalità definite dalla delibera n. 67/12/CONS, dalla società Telecom Italia S.p.A., registrata al protocollo dell’Autorità n. 52882 in data 2 luglio 2018 con cui la società ha richiesto di essere convocata in audizione nell’ambito del procedimento per l’attuazione dell’art. 61, comma 4, del Codice;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota inviata dalla Società Telecom Italia S.p.A. relativa ai resoconti di qualità dell'anno 2017 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. 49920 in data 21 giugno 2018;

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 2019" pubblicato sul sito web dell'Autorità in data 1° ottobre 2018, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2005 al 2017, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2019;

CONSIDERATO che, nel termine prescritto, nessun soggetto interessato, ad eccezione della Società Telecom Italia S.p.A., ha fatto pervenire all'Autorità documenti, memorie scritte, pareri o richieste di audizione sulla proposta dell'impresa designata, in relazione agli obiettivi di qualità del servizio universale per il 2019;

CONSIDERATO che tale circostanza induce ad ipotizzare una generale soddisfazione degli attuali livelli di qualità erogati dal servizio universale, raggiunta attraverso un processo di progressivo miglioramento controllato costantemente dagli uffici competenti dell'Autorità;

SENTITA in audizione, ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 15 novembre 2018, 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, e come nel 2017 l'IQG abbia continuato a crescere lievemente dello 0,8% 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 2019, comporterebbe un peggioramento dell'ordine del 23% dell'IQG, rispetto agli obiettivi fissati per il 2018;

PRESO ATTO che, nel corso dell'audizione del 15 novembre 2018, Telecom Italia S.p.A. ha:

- chiesto una revisione della delibera n. 254/04/CSP, al fine di estendere a tutti gli *Other Authorized Operators* (di seguito OAO) l'obbligo di raggiungere *standard*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

minimi sui servizi di telefonia vocale superando così le asimmetrie regolamentari presenti sul mercato *retail* in materia di qualità del servizio;

- 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*, che per il 2019 sia fissato un obiettivo per l'indicatore "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore" pari a 70 secondi ed un obiettivo per l'indicatore "Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" di 120 secondi, auspicando almeno che gli obiettivi dei servizi di assistenza clienti vengano ricondotti al *framework* della delibera n. 79/09/CSP, superando il doppio percorso regolamentare cui la Società è assoggettata relativamente agli obblighi legati alla qualità dei servizi telefonici di assistenza clienti;
- evidenziato che il testo del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche approvato dal Consiglio della Commissione e dal Parlamento europeo non prevede più rilevazioni specifiche per i soggetti incaricati della fornitura del servizio universale e 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;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha confermato il permanere di criticità in relazione all'indicatore "Tempo di navigazione su IVR (*interactive voice response*)", dovute sia al fatto che nel corso degli anni la struttura degli alberi dell'IVR ha subito profonde modifiche legate all'evoluzione delle offerte (che non sono più limitate alle sole componenti dell'accesso vocale e dell'accesso ad Internet, ma risultano arricchite dalle offerte di contenuti media e di servizi di telefonia mobile), sia al fatto che sui *call center* "187" e "191" il calcolo dei tempi di navigazione viene effettuato su tutte le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

chiamate e rileva pertanto il tempo medio di navigazione e non il tempo minimo di attraversamento dell'IVR per giungere all'operatore;

VISTO che Telecom Italia ha richiesto, in accoglimento della propria istanza di revisione della delibera n. 142/07/CSP, di rimuovere ogni obbligo sugli indicatori di qualità dei servizi telefonici di assistenza clienti di rispetto di standard minimi annuali, riconducendo gli obblighi in materia sotto l'unico *framework* della delibera n. 79/09/CSP sui servizi di assistenza clienti, allineando, anche per il 2019, gli obiettivi ai valori previsti, per tutto il comparto dei *call center* di rete fissa;

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 delle 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 medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" 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 di allineare per il 2019 gli obiettivi di qualità dei servizi di assistenza clienti a quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP per i *call center* del servizio di telefonia fissa e dunque confermare gli attuali obiettivi consistenti in un valore massimo di 70 secondi per il "Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" e 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 2018, e non definire obiettivi più stringenti, che potrebbero comportare ingiustificati aggravii di costo per l'impresa;

CONSIDERATO che dal confronto dei report annuali inviati dagli *OAO* sulla qualità dei servizi di rete fissa, si evince che gli obiettivi che Telecom Italia S.p.A. è tenuta a rispettare in materia di servizio universale sono nella maggior parte dei casi più stringenti rispetto a quelli che gli altri operatori si determinano autonomamente;

RITENUTO opportuno allineare gli indicatori di performance dei *contact center* alla normativa generale sui *call center* di cui alla delibera n. 79/09/CSP;

CONSIDERATO che sulla base del valore assunto dall'indicatore di qualità globale, calcolato sui risultati 2017, non sembra necessario definire obiettivi di qualità ancor più stringenti;

RITENUTO che dunque non sussistano ragioni perché il livello di qualità generale del servizio, in relazione agli obiettivi da definire, subisca flessioni o



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incrementi (che potrebbero comportare aggravii di costo per l'impresa incaricata della fornitura del servizio universale);

RITENUTO opportuno pertanto confermare, per il 2019, gli obiettivi definiti per l'anno 2018 per tutti gli indicatori del servizio universale, i quali risultano essere comunque conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel primo semestre 2018, fatta eccezione per l'indicatore "tempo medio di risposta alle chiamate" il quale è stato rilevato in 76 secondi a fronte dei 70 secondi previsti dalla delibera n. 479/17/CONS;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG risultante dagli obiettivi 2019 proposti dall'Autorità permette un sostanziale mantenimento 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 Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 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 2019 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 2019 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.
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'art. 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 2019 per gli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e secondo le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

modalità previste dall'art. 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 nel giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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