



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 620/14/CONS**

**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.**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 10 dicembre 2014;

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. 532/14/CONS;

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 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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*;

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. 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”*;

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, recante *“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,*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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’art. 1, comma 4, che ha modificato al 30 giugno di ogni annualità il termine di presentazione, da parte dell’impresa assoggettata agli obblighi di servizio universale, della proposta per gli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno successivo;

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’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*”;

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 di fornire il servizio universale continua ad essere la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota inviata in data 26 giugno 2014 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 1984-TI, registrata al protocollo dell’Autorità n. 34160 del 30 giugno 2014, di trasmissione dei resoconti e delle relazioni relativi all’anno 2013, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

VISTA la proposta relativa agli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2015 presentata, ai sensi dell’art. 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS, in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

data 27 giugno 2014, dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n. 1990-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 34671 in data 1 luglio 2014;

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 2015*" pubblicato sul sito web dell'Autorità in data 24 settembre 2014, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2005 al 2014, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2015;

CONSIDERATO che nessun soggetto interessato ha fornito riscontro all'invito, contenuto in detto avviso, a far pervenire all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sul sito web dell'avviso, documenti, memorie scritte e pareri sulla proposta dell'impresa designata, in relazione agli obiettivi di qualità del Servizio Universale per il 2015, ed eventuali richieste di audizione;

VISTA la nota inviata in data 30 settembre 2014 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 2746-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 49993 del 30 settembre 2014, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2014, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

CONSIDERATO che la delibera n. 328/10/CONS dell'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 la proposta di Telecom Italia S.p.A. riguardo agli obiettivi per la qualità del servizio universale nell'anno 2015 comporta un peggioramento generalizzato dell'IQG, pari a circa il 23,1% in meno rispetto ai risultati conseguiti nel 2013 e a circa il 22,3% in meno rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2014;

VISTO che, al di là degli obiettivi minimi di qualità del servizio universale definiti di anno in anno dall'Autorità, i risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A., in base alla misura dell'IQG, si sono rivelati regolarmente crescenti, nel corso del periodo 2008-2013, in misura di un incremento medio annuo dell'11% circa;

CONSIDERATO che, allo stato attuale, anche dall'analisi dei risultati, seppur parziali, comunicati da Telecom Italia S.p.A. relativamente al primo semestre 2014, non emergono segnali di una controtendenza, per le annualità successive al 2013, nell'andamento incrementale, a livello globale, della qualità del servizio universale



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

conseguita da Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO di poter fissare, con confidenza sulla loro sostenibilità, obiettivi di qualità del servizio universale per il 2015, tali da permettere un lieve miglioramento del livello qualitativo globale definito dagli obiettivi fissati nel 2014, e assicurare sufficiente continuità al percorso di progressivo aumento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio universale;

RITENUTO pertanto sostenibile un lieve aumento, per il 2015, rispetto al 2014, degli obiettivi di qualità per il solo indicatore dell'area Fatturazione relativo alla "Accuratezza della fatturazione" (dallo 0,30% al 0,28%), alla luce dei risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2013, che lasciano presupporre, allo stato attuale, un agevole conseguimento degli obiettivi fissati per tale indicatore sia nel 2014 che nel 2015;

PRESO ATTO del perdurare, nel 2014, delle criticità, già manifestate, per il 2011, 2012 e 2013, dalla società Telecom Italia S.p.A., a conseguire gli obiettivi fissati dall'Autorità, in relazione agli indicatori dei tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

CONSIDERATO che, in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 588/12/CONS, relativa a 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, è in corso un procedimento su una più generale ed organica riforma della qualità dei servizi di assistenza clienti, da estendere non solo all'assistenza telefonica, ma anche ad altre forme evolute di contatto, nella quale rientra anche la qualità dei servizi di assistenza telefonica relativi al servizio universale;

RITENUTO, nelle more dell'approvazione di una nuova regolamentazione in esito al suddetto procedimento, di confermare, per il 2015, gli obiettivi di qualità per l'assistenza clienti del servizio universale stabiliti per il 2014, a suo tempo definiti tenendo conto sia delle criticità di settore manifestate da Telecom Italia che dei risultati conseguiti nelle ultime annualità;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG risultante dagli obiettivi 2015 permette un sostanziale mantenimento dei livelli di qualità globale del servizio universale conseguiti da Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il presente provvedimento fissa gli indicatori di qualità del servizio universale, i relativi obiettivi per l'anno 2015 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 2015 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 con 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 2015 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.

6. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

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

Roma, 10 dicembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Allegato A alla delibera n. 620/14/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2015
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile <sup>1</sup> 95% del tempo di fornitura	<b>10 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>21 gg</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>97,20%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  (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	<b>9,60%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>45 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>96 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>92,30%</b>
<b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio</b>  (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	<b>96,40%</b>
<b>Fatture contestate</b>  (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<b>1,20%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>  (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	<b>0,28%</b>

<sup>1</sup> 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%”.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti<sup>2</sup></b>  <b>(Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>50"</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>70"</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>47,00%</b>

<sup>2</sup>Applicabile ai *call center* dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che *business*.