

## **DELIBERA N. 644/12/CONS**

### **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.**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione Consiglio del 20 dicembre 2012;

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'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2;

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;

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 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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. 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*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 95 del 24 aprile 2009;

VISTA la propria 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*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 600/09/CONS del 28 ottobre 2009, recante "*Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 262 del 10 novembre 2009;

VISTA la propria 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*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2010;

VISTA la propria 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*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193 del 19/08/2010 Suppl. Ordinario n. 198;

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'articolo 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. 28/11/CONS del 20 gennaio 2011, recante: "*Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 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. 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*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 107 del 10/05/2011;

VISTA la propria delibera n. 683/11/CONS del 12 dicembre 2011, che introduce *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"*, pubblicata sul sito Internet dell'Autorità in data 12 gennaio 2012;

VISTA la propria 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.*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 36 del 13/02/2012;

VISTA la propria 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*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 65 del 17/03/2012, ed in particolare l'articolo 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 propria 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*", in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

CONSIDERATO che l'articolo 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'articolo 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'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 in data 27 giugno 2012 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n.3385-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 32751 del 28 giugno 2012, di trasmissione dei resoconti e delle relazioni relativi all'anno 2011, 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 2013 presentata, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS, in data 28 giugno 2012, dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n.3393-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 32713 in data 28 giugno 2012;

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 2013" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 170 del 23/07/2012, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2005 al 2012, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2013;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'articolo 83 del Codice, in data 24 settembre 2012, le Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, unitamente alla società Telecom Italia S.p.A. e agli altri operatori di telefonia su rete fissa;

VISTA la nota inviata in data 27 settembre 2012 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n.4716-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 48864 del 27 settembre 2012, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2012, 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 2013 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 23/7/2012 comporta un peggioramento generalizzato dell'IQG, pari a circa il 16,1% in meno rispetto ai risultati conseguiti nel 2011 e a circa il 7,7% in meno rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2012;

CONSIDERATO che le Associazioni dei consumatori, nell'audizione del 24 settembre 2012, hanno espresso disappunto per la proposta di obiettivi formulata da Telecom Italia S.p.A. per il 2013, auspicando che tutte le proposte di valore inferiore agli obiettivi fissati per il 2012 vengano respinte dall'Autorità e osservando che il livello prestazionale del servizio universale, per la natura e lo scopo del servizio stesso, deve essere mantenuto a livelli quanto più elevati possibile, compatibilmente con la loro sostenibilità;

RITENUTO di fissare obiettivi di qualità del servizio universale per il 2013, tali da migliorare, in misura sostenibile, il livello qualitativo globale definito dagli obiettivi fissati nel 2012, dando in tal modo continuità al percorso di progressivo aumento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio universale;

CONSIDERATO che, in media, i risultati conseguiti per i tre indicatori relativi al tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, dal 2010 fino al secondo semestre 2012, si sono mantenuti migliori degli obiettivi minimi fissati per gli stessi periodi in misura superiore al 25%;

RITENUTO quindi sostenibile un aumento, per il 2013, degli obiettivi di qualità per gli indicatori relativi al tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, rispetto al 2012, per quanto attiene alla misura del "*Percentile 95% del tempo di fornitura*" (da 11 a 10 giorni), del "*Percentile 99% del tempo di fornitura*" (da 25 a 22 giorni) e della "*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente*" (dal 96,4% al 97,0%);

CONSIDERATO che, per l'anno 2011 e per il primo semestre 2012, il risultato conseguito per il *Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso*, si attesta rispettivamente al 9,7% e al 9,1%, ed è quindi sensibilmente migliorativo del valore (11,2%) fissato come obiettivo sia per il 2011 che per il 2012 dall'Autorità;

RITENUTO quindi sostenibile per l'indicatore *Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso* un obiettivo minimo, per il 2013, del 9,6% che, pur essendo migliorativo del valore fissato per il 2011 e il 2012, si ritiene conseguibile da Telecom Italia S.p.A, in quanto comunque superiore alla media ponderata dei risultati conseguiti nel 2011 e nel primo semestre 2012;

CONSIDERATO che, per l'anno 2011 e per il primo semestre 2012, i risultati conseguiti per gli indicatori relativi al *tempo di riparazione dei malfunzionamenti* sono stati positivi, invertendo così la tendenza negativa rilevata sulla qualità della manutenzione correttiva per le quattro annualità consecutive dal 2007 al 2010, testimoniata dal mancato conseguimento, per ogni annualità, di almeno uno, o più, degli obiettivi fissati in tali annualità per le tre misure rappresentative del predetto indicatore;

RITENUTI quindi sostenibili aumenti, per il 2013, degli obiettivi di qualità per gli indicatori relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, rispetto al 2012, in virtù del processo virtuoso innescato dalla Società a partire dal 2011 e in considerazione degli effetti dell'attuazione della delibera n. 21/12/CONS, con riferimento alla misura del "*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*" (da 46 a 45 ore), del "*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*" (da 110 a 96 ore) e della "*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto*" (dal 92,0 % al 92,2 %);

VISTO che tra i parametri definiti nell'allegato 6 al Codice, per quanto riguarda i tempi di fornitura e la qualità del servizio, applicabili anche alla qualità del servizio universale di cui all'articolo 61 del Codice, in seguito alle modifiche al Codice introdotte dal d.lgs. 28.05.2012 n. 70, non sono più contemplati i tempi di risposta dei servizi tramite operatore;

RITENUTO pertanto che, a partire dal 2013, non sia più prevista la definizione di obiettivi di qualità per i i tempi di risposta dei servizi tramite operatore;

CONSIDERATO che l'obiettivo relativo alla *Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio* è stato mantenuto inalterato per le tre annualità consecutive 2010-2011-2012, mentre il numero assoluto delle postazioni telefoniche pubbliche in servizio si è costantemente ridotto, diminuendo da circa 130.000 ad inizio 2009 a circa 98.000 ad inizio 2012, fino ad una previsione di circa 90.000 ad inizio 2013, per effetto della revisione degli obblighi di fornitura del servizio di telefonia pubblica, per l'impresa incaricata di fornire il servizio universale, regolamentati dalla delibera n. 31/10/CONS e s.m.i;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha conseguito l'obiettivo del 96% fissato per la *Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio* già nel 2011;

RITENUTO che un aumento al 96,3%, per il 2013, dell'obiettivo *Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio* sia sostenibile e compatibile con il piano di razionalizzazione dei costi del servizio di telefonia pubblica, in relazione al *trend* di continua diminuzione della fruizione di questo servizio da parte dell'utenza, e che risponda, nel contempo, alle esigenze di efficienza delle postazioni telefoniche pubbliche di cui all'articolo 6 della delibera n. 31/12/CONS;

CONSIDERATO che i risultati di qualità conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2011 per il servizio di fatturazione confermano quelli realizzati nel 2010 e si dimostrano largamente superiori agli obiettivi prefissati;

RITENUTO di migliorare, per il 2013, l'obiettivo fissato per il 2012 nell'area fatturazione, relativamente all'indicatore *Fatture contestate*, diminuendo il *Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo* dall'1,50% all'1,20%, e l'obiettivo fissato per l'indicatore *Accuratezza della fatturazione*, diminuendo il *Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo* dallo 0,40% allo 0,30%, valutando tali obiettivi sostenibili da Telecom Italia S.p.A. in virtù dei risultati conseguiti nel 2010 e nel 2011;

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

CONSIDERATO tuttavia che i risultati relativi agli indicatori dei tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti, in ambito servizio universale, sono storicamente elaborati in modo cumulativo, ossia calcolando la media, pesata in base al traffico annuale sostenuto, dei risultati di qualità dei singoli call center dedicati al servizio universale;

RITENUTO pertanto di confermare, per il 2013, gli obiettivi relativi agli indicatori dei tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti fissati per il 2012;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG relativo agli obiettivi 2013 risulta superiore del 12,4% circa rispetto a quello relativo agli obiettivi 2012 e solo del 2,1% circa rispetto a quello relativo ai risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2011;

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

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi

dell'articolo 31, 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, i relativi obiettivi per l'anno 2013 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 2013 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'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 2013 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 dalla normativa vigente.

La presente delibera entra in vigore nel giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì sul sito internet dell'Autorità all'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 20 dicembre 2012

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Dècina

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Laura Aria