



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 650/16/CONS

DETERMINAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE PER L'ANNO 2017, IN ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, n. 259.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 21 dicembre 2016;

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. 88/16/CONS;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *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*” di seguito denominato *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*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 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.*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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*”;

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 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, pubblicino 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 dalla Società Telecom Italia S.p.A. relativa ai resoconti di qualità dell’annualità 2015 in materia di qualità dei servizi forniti, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale, registrata al protocollo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'Autorità n. 35899 in data 30 giugno 2016;

VISTA la proposta relativa agli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2017 presentata, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS, in data 30 giugno 2016, dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n. 1398-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 35898 in data 30 giugno 2016;

VISTA la nota inviata in data 30 settembre 2016 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 2016-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 51996 del 30 settembre 2016, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2016, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

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 2017”* pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 30 settembre 2016, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2005 al 2016, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2017;

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 2017;

RITENUTO che tale circostanza induca a 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, e che dunque non sussistano ragioni perché il livello di qualità generale del servizio, in relazione agli obiettivi da definire, subisca flessioni o incrementi, così evitando anche aggravii di costo per l'impresa incaricata della fornitura del Servizio Universale;

VISTA la nota inviata in data 25 ottobre 2016 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 2209-TI, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 56228, di richiesta di audizione in merito al procedimento per l'attuazione dell'art. 61, comma 4, del *Codice*, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità;

VISTA l'istanza, presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A., di revisione delle delibere n. 254/04/CSP e n. 142/07/CSP, pervenuta con nota prot. 2343-TI del 9 novembre 2016, registrata al protocollo Agcom con n. 58732;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SENTITA in audizione, anche ai sensi dell'art. 83 del *Codice*, in data 16 novembre 2016, la società Telecom Italia S.p.A.;

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 2017 comporterebbe un peggioramento generalizzato dell'IQG, dell'ordine del 20-25%, rispetto ai livelli del 2015 e 2016;

PRESO ATTO che, nel corso dell'audizione del 16 novembre 2016, Telecom Italia S.p.A. ha espresso:

- apprezzamento per l'orientamento dell'Autorità, a partire dal 2014, ad attenersi principalmente a vigilare che i livelli di qualità raggiunti negli anni venissero mantenuti e non subissero degni, dal momento che l'indice di qualità globale del servizio universale ha registrato una progressiva crescita sino al 2013, cui è seguita una sostanziale stabilizzazione dei livelli di qualità raggiunti pur mantenendosi, a livello complessivo, il valore dell'IQG per i risultati sistematicamente superiore al valore dell'IQG per gli obiettivi;
- auspicio che l'Autorità confermi, a livello complessivo, gli obiettivi 2016 anche per il 2017 e consideri il 2017 come un anno di transizione verso un nuovo scenario regolamentare sulla qualità dei servizi;
- motivata richiesta che l'Autorità fissi per il 2017 obiettivi meno sfidanti, rispetto al 2016, in merito agli indicatori "Tasso di malfunzionamento per linea di accesso", "Tempo di navigazione su IVR" e "Fatture contestate", motivandone le ragioni;
- auspicio che l'Autorità possa accogliere, in tutto o in parte, già nell'ambito del procedimento di fissazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per il 2017, le modifiche regolamentari illustrate nell'istanza di revisione delle delibere n. 254/04/CSP e n. 142/07/CSP, inviata con nota del 9 novembre 2016;

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 non accoglibili in quanto l'art. 61 del Codice delle comunicazioni elettroniche prevede che l'Autorità possa fissare obiettivi qualitativi per le sole imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, mentre l'art.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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione pubbliche allo scopo impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha chiesto una riduzione dell'obiettivo relativo al "tasso di malfunzionamento per linea di accesso", rappresentando che è in atto un cambiamento strutturale dovuto ad una progressiva e sempre più marcata riduzione e modifica della distribuzione geografica delle linee di accesso tradizionali, in quanto quelle gestite dalla divisione *Retail* si riducono progressivamente e le rimanenti attongono sempre più a zone rurali, geograficamente caratterizzate da una maggiore guastabilità, tale da incidere in circa 0,2 punti percentuali sul risultato complessivo del tasso di malfunzionamento;

RITENUTA non accoglibile la suddetta richiesta in quanto, proprio in base alle dichiarazioni di Telecom Italia, il tasso di guasto delle sole linee attestato in centri abitati (cioè non rurali) non dovrebbe superare il 9,4%, risultato questo già conseguito, per il complesso delle linee, nel 2012 (9%) e nel 2013-2014 (9,4%); di conseguenza si ritiene che un tasso del 9,4% per le sole linee dei centri abitati e del 9,6% per il complesso delle linee possa essere conseguito anche nel 2017, con una adeguata politica di manutenzione preventiva, a costi sostenibili per la Società;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha chiesto una riduzione dell'obiettivo relativo all'indicatore "fatture contestate", rappresentando che la gamma delle offerte, anche grazie al rapido evolversi delle tecnologie di accesso, diviene sempre più articolata e i clienti si spostano molto frequentemente da una offerta all'altra o aggiungono/modificano/cessano opzioni correlate all'offerta; che questa crescente dinamicità avrebbe, parallelamente, una incidenza negativa a livello di contestazioni relative agli addebiti fatturati, derivante anche dal fatto che nell'indicatore "fatture contestate" rientrano tutte le contestazioni indirizzate all'operatore: sia quelle che a seguito degli accertamenti si riveleranno fondate, sia quelle non fondate; che risulterebbe sempre più difficoltoso correlare un determinato addebito, oggetto di contestazione, con un determinato servizio, in considerazione dell'evoluzione del mercato sempre più orientato verso offerte *flat/bundle* con traffico dati incluso;

RITENUTA non accoglibile la suddetta richiesta, basata da Telecom Italia essenzialmente sul concetto che la flessibilità del mercato comporta una gamma di offerte *flat/bundle* che avrebbero un'incidenza negativa a livello di contestazioni relative agli addebiti fatturati, tra le quali sia quelle fondate che quelle non fondate contribuiscono a valorizzare l'indicatore in esame, in quanto la eventuale criticità rilevata dovrebbe risolversi a monte, con una doverosa preventiva azione di trasparenza informativa sulle condizioni tecniche ed economiche delle varie offerte, tale da evitare, in particolare, fraintendimenti sulle tariffe da parte del sottoscrittore, che poi è portato a contestare, a ragione o meno, i costi addebitati in fattura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO pertanto di confermare, per il 2017, gli stessi obiettivi fissati per il 2016 sia per l'indicatore "Fatture contestate" che per l'indicatore "Accuratezza della fatturazione";

CONSIDERATO che in relazione alla qualità dell'Assistenza Clienti, come dichiarato da Telecom Italia stessa nel corso dell'audizione, la Società, a partire dal 2016, avrebbe attuato azioni correttive per recuperare il divario tra obiettivi e risultati e che gli effetti sono visibili dal confronto tra i risultati del primo semestre 2016 e quelli delle annualità precedenti 2011-2015, per quanto concerne l'andamento degli indicatori relativi al "Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" e alla "Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi";

CONSIDERATO che Telecom Italia ha confermato il permanere di criticità in relazione all'indicatore "Tempo di navigazione su IVR", dovute sia al fatto che nel corso degli anni la struttura degli alberi IVR ha subito profonde modifiche legate all'evoluzione delle offerte non più limitate alla sola componente Fonia e ADSL, ma arricchite dalle offerte su servizi in Fibra, contenuti media e offerte convergenti Fisso/Mobile, sia al fatto che sui call center 187 e 191 il calcolo dei tempi di navigazione è censuario per tutte le chiamate, rilevando il tempo effettivo di navigazione di ciascuna chiamata, piuttosto che i tempi minimi di attraversamento per raggiungere l'operatore attraverso il percorso più breve;

VISTO che Telecom Italia ha richiesto, in accoglimento della propria istanza di revisione della delibera n. 142/07/CSP, di rimuovere ogni vincolo, sugli indicatori dei servizi telefonici di assistenza clienti, da obblighi di rispetto di standard minimi annuali, riconducendo gli obblighi in materia sotto l'unico *framework* della direttiva specifica sui servizi di assistenza clienti (delibera n. 79/09/CSP) o, in alternativa, di allineare almeno gli obiettivi per il 2017 ai valori previsti, per tutto il comparto dei call center di rete fissa, per l'ultimo anno di vigenza della delibera n. 79/09/CSP;

CONSIDERATO che in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 588/12/CONS è programmato 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;

RITENUTO, nelle more dell'approvazione di una nuova regolamentazione in esito al suddetto procedimento, di allineare, per il 2017, gli obiettivi relativi agli indicatori di qualità dell'assistenza clienti, a quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP per i call center relativi al servizio di telefonia fissa, cioè confermando l'attuale obiettivo di 70" per il "Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti" e prevedendo la variazione del "Tempo minimo di attraversamento dell'IVR" da 50" a 70" e della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

”Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi” dal 47% al 45%;

CONSIDERATO che Telecom Italia non ha riferito di specifiche criticità in relazione al “tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale (*delivery*)”;

RITENUTO sostenibile ridurre il valore obiettivo del “Percentile 99% del tempo di fornitura”, per il 2017, da 21 a 19 giorni, avendo Telecom Italia già conseguito il risultato di 19 giorni per il 2015 e di 11 giorni nel primo semestre 2016;

RITENUTO sostenibile rimodulare il valore obiettivo della “Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente”, per il 2017, da 97,2% a 97,4%, avendo Telecom Italia già conseguito il risultato del 97,3% per il 2015 e del 98,2% nel primo semestre 2016;

CONSIDERATO che Telecom Italia non ha riferito di specifiche criticità in relazione ai tempi di riparazione dei malfunzionamenti e che, anzi, l’area della manutenzione correttiva sembra essere quella in cui, stando ai risultati conseguiti nel primo semestre 2016, si registra un più spiccato *trend* di miglioramento;

RITENUTO sostenibile fissare il valore obiettivo del “Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti”, per il 2017, a 42 ore, avendo Telecom Italia già conseguito nel primo semestre 2016 risultati sensibilmente migliori degli obiettivi (31 ore, che costituisce un risultato migliore di più del 30% dell’obiettivo prefissato di 45 ore);

RITENUTO sostenibile fissare il valore obiettivo del “Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti”, per il 2017, a 90 ore, avendo Telecom Italia già conseguito nel primo semestre 2016 risultati sensibilmente migliori degli obiettivi (72 ore);

RITENUTO sostenibile rimodulare il valore obiettivo della “Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto”, per il 2017, da 92,3% a 92,5%, avendo Telecom Italia già conseguito il risultato del 93,0% per il 2015 e del 96,6% nel primo semestre 2016;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha praticato, a partire dal 1° giugno 2016, considerevoli aumenti sulle tariffe del servizio di telefonia pubblica, che comunque comportano conseguenti maggiori introiti per la Società;

CONSIDERATO che, nel corso dell’audizione, Telecom Italia ha rappresentato che il servizio di telefonia pubblica è in perdita e permane in perdita anche dopo la manovra



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffaria e che la componente più elevata del costo operativo, amministrativo e manutentivo del servizio è costituita dalla piattaforma di gestione, indispensabile indipendentemente dal numero di impianti di telefonia pubblica ancora in servizio;

PRESO ATTO che nell'ambito dei costi di manutenzione della telefonia pubblica è presente una componente di costi fissi costituita dalla predetta piattaforma di gestione;

RITENUTO comunque che almeno i costi degli interventi in-locò per riparare i singoli impianti guasti si riducano, di anno in anno, in ragione della progressiva riduzione di postazioni telefoniche pubbliche attive;

RITENUTO sostenibile, in ragione dei suddetti maggiori introiti ricavati dal servizio di telefonia pubblica e dei sempre minori costi per gli interventi di manutenzione in-locò, un aumento della "Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio" dal 96,4% al 96,5%;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG risultante dagli obiettivi 2017 proposti dall'Autorità indica 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 Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione e 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 2017 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 2017 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 2017 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 ai sensi dell'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.

Napoli, 21 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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