

DELIBERA N. 67/12/CONS

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.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione Consiglio del 2 febbraio 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'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. 718/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante: *"Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS"*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 302 del 29 dicembre 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;

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'art. 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'art. 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. 578/10/CONS dell'11 novembre 2010, recante: *"Definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. e calcolo del valore del WACC ai sensi dell'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS"*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 292 del 15/12/2010 Supplemento Ordinario n. 277;

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'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"*, 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'art. 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. 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."*, in corso di pubblicazione sul sito internet dell'Autorità e nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

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;

VISTA la nota inviata in data 28 giugno 2011 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n.3499-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 32965 del 28 giugno 2011, di

trasmissione dei resoconti e delle relazioni relativi all'anno 2010, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

VISTA la nota inviata in data 30 settembre 2011 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n.4941-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 51176 del 30 settembre 2011, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2011, 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 2012" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 253 del 29/10/2011;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 5218 - TI del 13 ottobre 2011, registrata al protocollo dell'Autorità n. 55104 in data 13 ottobre 2011, 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 2012 proposti è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità unitamente agli obiettivi fissati e ai risultati ottenuti nelle annualità dal 2005 al 2011;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 19 gennaio 2012, 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;

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 2012 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 29/10/2011 comporta un peggioramento generalizzato dell'IQG, pari a circa il 15,8% in meno rispetto ai risultati conseguiti nel 2010, a circa il 15,8% in meno rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2011 e a circa lo 0,9% in meno rispetto agli obiettivi proposti dalla società stessa nel 2011;

CONSIDERATO che il livello globalmente conseguito dalla società Telecom Italia S.p.A. sulla qualità del Servizio Universale fino a tutto il 2010, ed anche in base ai dati provvisori del primo semestre 2011, risulta soddisfacente;

RITENUTO di fissare obiettivi di qualità del servizio universale per il 2012, tali da mantenere sostanzialmente il livello qualitativo globale definito dagli obiettivi fissati nel 2011, ma di non peggiorarlo, per evitare discontinuità nel percorso di miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza del servizio universale;

RITENUTI sostenibili lievi aumenti, per il 2012, degli obiettivi di qualità per gli indicatori relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, rispetto al 2011, in considerazione degli effetti dell'attuazione della delibera n. 21/12/CONS;

RITENUTO sostenibile fissare un miglioramento dell'obiettivo relativo all'indicatore "fatture contestate", per il 2012, del 6% circa del valore obiettivo fissato nel 2011, risultando, in tal modo, il valore obiettivo fissato per il 2012 minore della media dei risultati conseguiti nelle annualità 2009 e 2010;

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

RITENUTO di fissare, per il 2012, obiettivi relativi agli indicatori dei tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti meno stringenti di quelli fissati per il 2011;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato il ritardo con cui viene annualmente emesso il provvedimento di fissazione degli obiettivi di qualità, rispetto alla data teorica del 31 dicembre dell'anno precedente, con conseguenti difficoltà, da parte della società a organizzare la propria struttura per conseguirli;

RITENUTO di porre rimedio a tale criticità rivedendo la tempistica della data ultima di invio, da parte della società Telecom Italia S.p.A., della proposta di obiettivi per l'anno successivo, rispetto alla data del 30 settembre prevista ai sensi dell'art.5, comma 1 della delibera n. 254/04/CSP, anticipando tale scadenza al 30 giugno e comunque lasciando alla società l'opportunità di elaborare e inviare un'eventuale revisione della proposta iniziale entro il 30 settembre;

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.;

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

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Enzo Savarese, relatori 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, i relativi obiettivi per l'anno 2012 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, 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 2012 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.
4. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità, entro il 30 giugno di ogni anno, 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. La società ha facoltà di inviare una eventuale revisione della proposta entro il 30 settembre.
5. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2012 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 nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì sul sito internet dell'Autorità all'indirizzo www.agcom.it.

Roma, 2 febbraio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola