



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 683/15/CONS

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.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 dicembre 2015;

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, lett. b), n. 2;

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. 390/15/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 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*";



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. 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, che introduce *modifiche ed integrazioni alla delibera n. 31/10/CONS recante: “Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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’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*”;

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*” ;

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, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 2014 in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia S.p.A., comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale registrata al protocollo dell'Autorità n. 52742 in data 26 giugno 2015;

VISTA la proposta relativa agli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2016 presentata, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS, in data 30 giugno 2015, dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n. 1919-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 53537 in data 1 luglio 2015;

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 2016*" pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 9 settembre 2015, al quale è allegata la tabella degli obiettivi fissati e dei risultati ottenuti dal 2005 al 2015, nonché i valori proposti da Telecom Italia S.p.A. per il 2016;

VISTA la nota inviata in data 30 settembre 2015 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 3046-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 69488 del 30 settembre 2015, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2015, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

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 2016, ed eventuali richieste di audizione;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 14 ottobre 2015, le Associazioni dei consumatori di cui all'art. 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 19 novembre 2015 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 3561-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 77944 del 19 novembre 2015, di contributo al 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 2016;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 2016 comporta un peggioramento generalizzato dell'IQG, pari a circa il 23,6% in meno rispetto ai risultati conseguiti nel 2014 e a circa il 22,8% in meno rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2015;

PRESO ATTO delle posizioni espresse dalle Associazioni dei consumatori e dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica di rete fissa nell'audizione del 14 ottobre 2015 sulla proposta presentata da Telecom Italia S.p.A. per il 2016 e degli auspici formulati in ordine alla definizione da parte dell'Autorità di obiettivi di qualità del servizio universale per il 2016 non peggiorativi rispetto alle annualità precedenti e comunque tali da assicurare prestazioni soddisfacenti evitando nel contempo possibili ripercussioni negative a livello *wholesale*;

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 e che per l'anno 2014 si è assistito ad una diminuzione della qualità globale dell'ordine del 2% rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente al peggioramento dei risultati di qualità degli indicatori dell'area assistenza clienti;

PRESO ATTO del perdurare, nel 2015, delle criticità, già manifestate, per il 2011, 2012, 2013 e 2014, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, nelle more dell'approvazione di una nuova regolamentazione in esito al suddetto procedimento, di confermare, per il 2016, gli obiettivi di qualità per l'assistenza clienti del servizio universale stabiliti per il 2015, a suo tempo definiti tenendo conto sia delle criticità di settore manifestate da Telecom Italia S.p.A. che dei risultati conseguiti nelle ultime annualità;

RITENUTO in base a tali considerazioni, di confermare per il 2016 tutti gli obiettivi fissati per il 2015;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l'IQG risultante dagli obiettivi 2016 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 Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 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 2016 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 2016 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nell'anno 2016 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, 16 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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