

DELIBERA n. 725/13/CONS

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.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 19 dicembre 2013;

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 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'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. 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. 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. 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 web 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. 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 web 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'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."*, 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'art. 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'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 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;

VISTA la propria 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"*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 18 del 22/01/2013;

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, pubblicano 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 28 giugno 2013 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 3850-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 35204 del 28 giugno 2013, di trasmissione dei resoconti e delle relazioni relativi all'anno 2012, 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 2014 presentata, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della delibera n. 67/12/CONS, in data 12 luglio 2013, dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n. 4011-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 38518 in data 12 luglio 2013;

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 2014*" pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 26 luglio 2013, 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;

VISTA la ulteriore nota inviata, in data 17 settembre 2013, da Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. n. 4632-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 49195 in data 17 settembre 2013, con la quale, avvalendosi di quanto previsto dall'art.1 comma 4 della delibera n. 67/12/CONS, la Società ha completato la proposta di obiettivi per il 2014;

VISTA la nota inviata in data 25 settembre 2013 dalla Società Telecom Italia S.p.A. n. 4742-TI, registrata al protocollo dell'Autorità n. 50236 del 25 settembre 2013, di trasmissione dei resoconti relativi al primo semestre 2013, in materia di qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, comprendente i risultati di qualità conseguiti relativamente al Servizio Universale;

VISTE le risposte pervenute da Autorità Nazionali di Regolamentazione di Stati Europei, relative al questionario Agcom sulla qualità del servizio universale nel quadro regolatorio delle comunicazioni elettroniche;

SENTITE in audizione, anche ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 29 novembre 2013, 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;

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 2014 comporta un peggioramento generalizzato dell'IQG, pari a circa il 19,6% in meno rispetto ai risultati conseguiti nel 2012 e a circa il 19,0% in meno rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2013;

CONSIDERATO che le Associazioni dei consumatori, nell'audizione del 29 novembre 2013, hanno espresso disappunto per la proposta di obiettivi formulata da Telecom Italia S.p.A. per il 2014, giudicandola negativa, auspicando che tutte le proposte di valore inferiore agli obiettivi fissati per il 2013 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;

CONSIDERATO che i Fornitori di servizi di comunicazione elettronica di rete fissa presenti all'audizione del 29 novembre 2013, prendendo atto dell'evidenza della proposta peggiorativa di obiettivi formulata da Telecom Italia S.p.A. per il 2014, confidano nella valutazione critica dell'Autorità su tale proposta e nella conseguente definizione, da parte dell'Autorità stessa, di obiettivi per il 2014, tali da scongiurare qualsiasi possibile disimpegno di Telecom Italia sulla qualità della rete e dei servizi costituenti il Servizio Universale;

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 quinquennio 2008-2012, in misura di un incremento medio annuo del 10,5% circa;

CONSIDERATO che, allo stato attuale, anche dall'analisi dei risultati, seppur parziali, comunicati da Telecom Italia S.p.A. relativamente al primo semestre 2013, non emergono segnali di una controtendenza, per le annualità successive al 2012, nell'andamento incrementale, a livello globale, della qualità del servizio universale conseguita da Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO di poter fissare, con confidenza sulla loro sostenibilità, obiettivi di qualità del servizio universale per il 2014, tali da conseguire un leggero miglioramento del livello qualitativo globale definito dagli obiettivi fissati nel 2013, e assicurare sufficiente continuità al percorso di progressivo aumento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio universale;

RITENUTO comunque sostenibile un lieve aumento, per il 2014, rispetto al 2013, degli obiettivi di qualità per gli indicatori dell'area *Delivery* relativi:

- al “*Percentile 99% del tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale*” (da 22 a 21 giorni),
- alla “*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente*” (dal 97,0% al 97,2%),

alla luce dei risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2012 e nel primo semestre 2013, che lasciano presupporre, allo stato attuale, un agevole conseguimento dei valori di tali obiettivi nel 2014;

RITENUTO, in base ai risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2012 e nel primo semestre 2013, che allo stato attuale si possano considerare ridimensionate le criticità manifestatesi nelle annualità precedenti nell'area *Assurance* e che pertanto gli obiettivi fissati per il 2013 possano confermarsi per il 2014, con solo un lieve aumento, per il 2014, rispetto al 2013, dell'obiettivo di qualità dell'indicatore relativo alla “*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto*” (dal 92,2 % al 92,3 %);

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 (96,0%), ed è stato migliorato per il 2013 (96,3%) in conseguenza della circostanza che il numero assoluto delle postazioni telefoniche pubbliche in servizio si è costantemente ridotto, diminuendo da circa 130.000 ad inizio 2009 a circa 90.000 ad inizio 2013, fino ad una previsione di circa 86.000 ad inizio 2014, 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 e che nel 2012 ha migliorato il proprio risultato al 96,1%;

RITENUTO che un aumento al 96,4%, per il 2014, 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'art. 6 della delibera n. 31/12/CONS;

CONSIDERATO che i risultati di qualità conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2012 per il servizio di fatturazione confermano quelli realizzati nel 2010 e nel 2011;

RITENUTO pertanto che gli obiettivi fissati per il 2013, pari ai risultati già conseguiti nel triennio precedente, possano essere confermati, anche per il 2014, in quanto sostenibili;

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

VISTA l'istanza di revisione delle delibere n. 254/04/CSP e 644/12/CONS presentata da Telecom Italia S.p.A. in data 4 febbraio 2013 e registrata al protocollo dell'Autorità, in data 5 febbraio 2013, con n. 6018, nella quale la Società ha anche palesato serie difficoltà economiche ed organizzative per mantenere il livello qualitativo dei *call center* di servizio universale al livello elevato richiesto dalle delibere dell'Autorità ed ha sostenuto che la qualità del servizio assistenza clienti, originariamente introdotta con la delibera n. 142/07/CSP, debba essere disciplinata dalla delibera n. 79/09/CSP (e sue eventuali modifiche ed integrazioni), in quanto il campo di applicazione della 79/09/CSP è quello di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, prevedendo tale provvedimento la fissazione di valori per gli standard minimi di qualità per l'accesso ai *call center*, per le varie annualità, meno sfidanti di quelli imposti, unicamente a Telecom Italia S.p.A., con le varie delibere di fissazione annuale degli obiettivi di qualità del servizio universale;

CONSIDERATO che, in esito al procedimento di consultazione pubblica di cui alla delibera n. 588/12/CONS, relativo 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 stato avviato un procedimento, attualmente in corso, 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 stabilire obiettivi di qualità per l'assistenza clienti del servizio universale, per il 2014, che tengano conto sia delle criticità di settore manifestate da Telecom Italia che dei risultati conseguiti nelle ultime annualità;

RITENUTO pertanto sostenibili le seguenti variazioni, per il 2014, rispetto al 2013, degli obiettivi di qualità per gli indicatori:

- *Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore", da 55*

- secondi a 50 secondi,
- *“Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi”*, dal 50% al 47%;

CONSIDERATO che, in base a quanto premesso, l’IQG risultante dagli obiettivi 2014 permette un sostanziale mantenimento dei livelli di qualità globale del servizio universale previsti dagli obiettivi 2013 (+1,0%) e conseguiti da Telecom Italia S.p.A. nel 2012 (+0,2%);

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

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 2014 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 2014 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 2014 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, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani