Avvio del procedimento per l' introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale

Sia nell'avviso di avvio del procedimento istruttorio "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 2009" che nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 con i soggetti interessati (operatori ed associazioni di consumatori), indetta nell'ambito di tale procedimento, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità ha espresso l'esigenza della definizione ed introduzione di un Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, che non costituisce un nuovo indicatore, ma vuol rappresentare 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 miglioramento (o peggioramento) rispetto a quanto prefissato (obiettivi) o raggiunto (risultati) in annualità o semestri precedenti.

Nell'ambito del procedimento conclusosi con la delibera 49/09/CSP, 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", si è ritenuto di procedere alla definizione del suddetto Indice di Qualità Globale in esito ad uno specifico procedimento istruttorio.

Con il presente avviso si comunica, pertanto, l'avvio del procedimento per l' introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale. Si riporta nell' [allegato 1](#) il documento, oggetto di consultazione pubblica, che introduce e definisce l'IQG, e ne fornisce alcuni esempi applicativi.

La responsabilità del procedimento è affidata al dott. Sergio Del Grosso, dirigente dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e rapporti con le Associazioni, della Direzione Tutela dei Consumatori.

I soggetti interessati sono pertanto invitati a far pervenire all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di avvio del presente procedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, documenti, memorie scritte e pareri su quanto proposto e chiedere, entro lo stesso termine, di essere auditi dal responsabile del procedimento.

Tali documenti, memorie scritte e pareri dovranno essere inviati una sola volta ed esclusivamente via fax al numero 081 7507 616.

E' richiesto l'inoltro di tale documentazione anche in formato elettronico (in formato word) al seguente indirizzo e-mail: s.delgrosso@agcom.it. La trasmissione in formato elettronico non è sostitutiva dell'invio della relativa documentazione via fax.

Tutti i documenti, le memorie scritte e pareri dovranno indicare, separatamente, le eventuali parti da sottrarre all'accesso e alla pubblicazione, riportando le motivazioni in merito al pregiudizio concreto e attuale derivante alla società dalla messa a disposizione della documentazione inviata nel corso del procedimento istruttorio.

Il procedimento si concluderà entro 90 giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di avvio del presente procedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

La presente comunicazione è pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

L'avviso di avvio del procedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Il Direttore della Direzione Tutela dei Consumatori
Federico Flaviano