

## Obiettivi di qualità del servizio universale

La qualità del servizio universale fornito dalle imprese designate è regolata dall'art.61 del Decreto Legislativo 1° Agosto 2003, N.259 *CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE*, che stabilisce, in particolare, quanto segue.

1. L'Autorità provvede affinché tutte le imprese designate soggette agli obblighi del servizio universale, 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 dalla normativa ETSI EG 201 769-1. Le informazioni pubblicate sono comunicate anche all'Autorità.
2. L'Autorità può inoltre specificare, previa definizione di parametri idonei, norme supplementari di qualità del servizio per valutare l'efficienza delle imprese nella fornitura dei servizi agli utenti finali disabili e ai consumatori disabili. L'Autorità provvede affinché le informazioni sull'efficienza delle imprese in relazione a detti parametri siano anch'esse pubblicate e messe a sua disposizione.
3. L'Autorità specifica, con appositi provvedimenti, contenuto, forma e modalità di pubblicazione delle informazioni, in modo da garantire che gli utenti finali e i consumatori abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile impiego.
4. L'Autorità fissa obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale tenendo conto del parere dei soggetti interessati, applicando in particolare le modalità stabilite all'articolo 83 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
5. L'Autorità controlla il rispetto degli obiettivi qualitativi da parte delle imprese designate.
6. L'Autorità adotta, a fronte di perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa, misure specifiche, e può esigere una verifica indipendente o una valutazione dei dati relativi all'efficienza, a spese dell'impresa interessata, allo scopo di garantire l'esattezza e la comparabilità dei dati messi a disposizione dalle imprese soggette ad obblighi di servizio universale.

Ai sensi dell'art. 61 del codice, nell'ambito della direttiva per la qualità e le carte dei servizi di telefonia vocale fissa e per il servizio universale (delibera [n.254/04/CSP](#)), l'Autorità ha fissato, per l'anno 2005; i valori obiettivo ossia gli standard generali degli indicatori di qualità del servizio universale per la telefonia vocale fissa, che l'impresa designata, attualmente Telecom Italia, si deve impegnare a raggiungere.

Tali obiettivi di qualità riguardavano:

1. tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
2. tasso di malfunzionamento per linea
3. tempo di riparazione dei malfunzionamenti
4. tempo di risposta dei servizi tramite operatore
5. percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio
6. accuratezza della fatturazione.

Per gli anni successivi, l'Autorità ha avviato opportuni procedimenti di revisione di tali obiettivi di qualità, nell'ottica di un miglioramento progressivo e sostenibile della qualità offerta per le prestazioni del servizio universale e definito i nuovi obiettivi, con le delibere:

Per l'anno 2006: [Delibera n. 31/06/CSP](#) Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della delibera n. 254/04/CSP

Per l'anno 2007: [Delibera n. 142/07/CSP](#) Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2007, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259

A partire dall'anno 2007, inoltre, la fissazione di obiettivi di qualità è stata estesa anche alle prestazioni dei servizi di assistenza clienti, in particolare ai tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti, per i seguenti indicatori:

1. tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"
2. tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti
3. percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.

Per l'anno 2008, il procedimento relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale è in corso di definizione.