



IL SERVIZIO UNIVERSALE

Che cos'è

La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni ha aperto il mercato alla concorrenza e ha portato molti vantaggi, tra i quali la riduzione dei prezzi. Si è però posto il problema di continuare ad assicurare che tutti gli utenti abbiano comunque la possibilità di accedere alla rete telefonica e di usufruire di una serie di servizi ritenuti essenziali. La possibilità di comunicare, infatti, è collegata ad un diritto fondamentale della persona, e la sua disponibilità non può essere lasciata esclusivamente alle logiche concorrenziali del mercato.

Cosa succede

Il cosiddetto Servizio Universale è un insieme minimo di servizi forniti ad un livello qualitativo specifico e ad un prezzo "accessibile", che deve essere garantito a tutti gli utenti che lo richiedano, a prescindere dalla loro posizione geografica sul territorio nazionale.

Il Servizio Universale è, quindi, un elemento di salvaguardia per l'utenza rispetto alle regole della libera concorrenza, perché impone obblighi di fornitura agli operatori, i quali, normalmente, vengono invece lasciati liberi nelle loro scelte commerciali. Telecom Italia S.p.A. è la Società ad oggi incaricata di fornire il Servizio Universale.

Diritti del consumatore

Attualmente è previsto che nel Servizio Universale rientrino la connessione alla rete telefonica fissa e i seguenti servizi:

1. il servizio di telefonia vocale fissa, per chiamate locali, nazionali e internazionali;
2. il servizio fax;
3. un accesso a Internet sulla rete fissa utilizzando un modem analogico per raggiungere la velocità di trasmissione di 56 kbit/s;
4. la fornitura degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza, cartacei o elettronici, aggiornati almeno una volta all'anno;
5. la possibilità di avere un servizio di informazione sugli elenchi di tutti gli abbonati;
6. le postazioni telefoniche pubbliche (cabine telefoniche);
7. le chiamate gratuite ai numeri di emergenza.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

www.adiconsum.it - e-mail: comunicazioni@adiconsum.it - C.F. 96107650580



E' inoltre previsto che per gli utenti disabili e a basso reddito possano ipotizzarsi soluzioni specifiche per garantire la parità di accesso e di fruizione.

Cosa fare

Il Servizio Universale deve essere fornito rispettando determinati livelli di qualità, al fine di garantire agli utenti un adeguato utilizzo di tutti i servizi in esso compresi.

L'Autorità Garante per le Comunicazioni (Agcom) stabilisce i livelli di qualità per il Servizio Universale e ne monitora il rispetto da parte dell'operatore incaricato della fornitura. Nel caso di mancato rispetto degli obblighi di qualità del Servizio Universale, oltre agli indennizzi previsti per gli utenti, l'Autorità valuta la possibilità di sanzionare Telecom Italia S.p.A. sui singoli indicatori non rispettati, alla luce dell'entità dello sfioramento e al perdurare dello stesso negli anni. Gli utenti possono segnalare all'Autorità disservizi relativi al Servizio Universale.

A chi rivolgersi

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.