

DELIBERA N. 251/22/CONS

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO E DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA
INERENTE A DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI
SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI**

E

**DISCIPLINA DELLA CAMPAGNA 2022 DI MISURA DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO DATI A LARGA BANDA**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 5 luglio 2022;

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 decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*” (di seguito il Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

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*”, (in prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la delibera n. 154/12/CONS, del 29 marzo 2012, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTA la delibera n. 580/15/CONS, del 16 ottobre 2015, recante “*Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTA la delibera n. 125/19/CONS, del 18 aprile 2019, recante “*Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTA la delibera n. 118/21/CONS, del 21 aprile 2021, recante “*Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione (di seguito denominato Regolamento);

VISTO il documento BoR (22) 81 del 9 giugno, 2022, recante “*BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*” (di seguito Linee guida BEREC);

VISTO il documento BoR (20) 53 del 6 marzo 2021, recante “*BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters*”;

VISTO il documento BoR (22) 72 del 9 giugno 2022, recante “*Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology*”;

VISTI gli esiti delle riunioni del tavolo tecnico istituito ai sensi dell’art.1, comma 1, lett. l) della delibera n. 154/12/CONS (di seguito “tavolo tecnico”), cui hanno preso parte i principali operatori nazionali di rete mobile e la Fondazione Ugo Bordoni;

CONSIDERATO che, per le reti mobili, il servizio di trasmissione dati a banda larga, che consente l’accesso a internet da postazione mobile, è in rapida evoluzione nelle tecnologie che lo realizzano e nelle prestazioni che lo caratterizzano, e di conseguenza la delibera n. 154/12/CONS, che disciplina la valutazione della qualità di tale servizio, già a suo tempo novellata dalle delibere nn. 580/15/CONS, 125/19/CONS e 118/21/CONS, necessita di ulteriori opportune modifiche, concernenti soluzioni implementative generali e specifiche, che tengano conto di tale evoluzione;

CONSIDERATO che sono in commercio piani tariffari che offrono connettività su rete 5G, nonché che si prevede la crescita della diffusione dei terminali compatibili con tale tecnologia nei prossimi anni e che dunque le future campagne di *drive test* debbano prevedere anche la verifica delle prestazioni di reti 5G;

CONSIDERATO che, come previsto dalla delibera n. 118/21/CONS, nel corso del 2021, oltre alla campagna di *drive test* ufficiale avente come target le reti mobili 4G, è stata già condotta una campagna di *drive test* sperimentale avente come target le reti mobili 5G con l’obiettivo di utilizzarne i risultati al fine della pianificazione delle successive campagne;

RITENUTO che l’esecuzione della campagna sperimentale condotta nel 2021 avente come target le reti 5G sia stata svolta con esito positivo e che sia possibile misurare nell’ambito della campagna ufficiale, già a partire dal 2022, anche le reti 5G;

RITENUTO che, ai fini della trasparenza per gli utenti finali, nell’ottica di fornire informazioni utili sulla qualità fornita agli utenti dalle diverse reti mobili nei vari punti di

misura, sia da porre sotto misura la tecnologia di rete agganciata nei singoli punti di misura dal terminale, secondo il principio della *best technology available*;

VISTO il verbale di riunione del 17 maggio 2022 in cui le Società TIM S.p.A, Vodafone Italia S.p.A. e WindTre S.p.A hanno manifestato l'adesione al documento tecnico-economico presentato da FUB (acquisito al protocollo dell'Autorità con n. 182310 del 9 giugno 2022) che definisce gli aspetti economici ed operativi della campagna di misurazione per l'anno 2022;

RITENUTO di confermare, nelle more della conclusione della consultazione pubblica di cui al presente provvedimento in cui tale aspetto è sottoposto a revisione, che alla campagna di misurazione per l'anno 2022 partecipino gli operatori di rete che abbiano raggiunto, con infrastruttura propria, una copertura del territorio nazionale almeno pari al 50%;

CONSIDERATO che la delibera n. 154/12/CONS è stata più volte modificata al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e del mercato dei servizi di comunicazioni mobili e personali;

RITENUTO necessario, alla luce della evoluzione tecnologica, del progressivo superamento delle tecnologie di seconda e terza generazione, della stratificazione delle modifiche apportate alla delibera n. 154/12/CONS, e in attuazione del nuovo Codice, procedere ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, anche al fine di garantire un quadro regolamentare più chiaro, all'interno di un singolo testo, sia per gli utenti che per gli operatori;

RITENUTO opportuno semplificare il complesso degli indicatori di qualità del servizio di comunicazioni mobili e personali, anche nell'ottica del recepimento del nuovo Codice ed in particolare del suo allegato 10;

RITENUTO opportuno modificare, per le misure degli anni successivi al 2022, il criterio di partecipazione alle campagne da parte degli operatori infrastrutturati, passando dal 50% di copertura territoriale con infrastrutture proprie al 50% di copertura della popolazione con infrastrutture proprie, al fine di garantire una maggiore rappresentatività per i consumatori dei risultati delle campagne di misure svolte, anche in considerazione del fatto che i criteri di scelta delle città oggetto di misura si basa sulla popolosità dei centri abitati;

RITENUTO utile, al fine di aumentare la trasparenza per gli utenti finali, confermare di fornire, sul sito www.misurainternetmobile.it, informazioni circa gli operatori mobili virtuali (MVNO), con dettagli circa l'operatore ospitante, le reti su cui operano, nonché eventuali limiti contrattuali;

CONSIDERATO che il comma 1 dell'art. 98-sedecies del Codice prevede che *“L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine,*

e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità”;

RITENUTO che l'attuale modalità di pubblicazione, sul sito del progetto MisuraInternet Mobile, a livello complessivo (ossia mediati su quelli conseguiti sulle reti degli operatori) dei risultati su scala nazionale, regionale e cittadina dei risultati delle misure non sia sufficiente a garantire la comparabilità delle informazioni sulla qualità dei servizi offerti;

RITENUTO, pertanto, necessario modificare le modalità di pubblicazione su scala nazionale, regionale e cittadina dei risultati delle misure, prevedendo la pubblicazione dei risultati conseguiti dalle singole reti;

CONSIDERATO che il paragrafo 152 delle Linee guida BEREC prevede che, per le reti mobili, dovrebbero essere indicati nei contratti la *velocità pubblicizzata* e la velocità massima stimata in upload e in download, come specificato dai successivi paragrafi dal 153 al 157;

CONSIDERATO che il paragrafo 155 delle Linee guida prevede che la *velocità massima stimata* possa essere resa disponibile a livello geografico fornendo mappe di copertura del servizio di accesso ad Internet da rete mobile con i valori di velocità della rete stimati/misurati in tutti i luoghi;

RITENUTO che le informazioni sulla *velocità pubblicizzata* e sulla *velocità massima stimata* debbano essere incluse nel prospetto relativo alle prestazioni delle offerte di accesso a Internet;

RITENUTO opportuno acquisire, nell'ambito di una consultazione pubblica, le valutazioni e le osservazioni dei soggetti interessati al presente procedimento sull'allegata proposta di provvedimento di revisione della regolamentazione sulla qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Disposizioni per l'avvio della campagna 2022 di misura della qualità del servizio dati a larga banda)

1. Il presente articolo disciplina la campagna di misura sul campo della qualità del servizio dati a larga banda per l'anno 2022.
2. Le misure degli indicatori di qualità del servizio dati a larga banda sono realizzate, per l'anno 2022, attraverso una campagna di misura sul campo (drive test), i cui risultati

sono pubblicati entro la fine dell'anno di riferimento sul sito www.misurainternetmobile.it.

3. La campagna di cui al comma 2 ottempera alle previsioni degli articoli 7, 8, 9, 10 ad eccezione di: articolo 7, comma 2, lettera e) e commi 4, 5 e 6; articolo 8, commi 1, 2, 3 e 5 della delibera n. 154/12/CONS;
4. I documenti concernenti le Linee Guida di tali campagne contemplano anche la definizione delle aree (pixel) entro cui individuare il singolo punto di stazionamento (stop-point) per le misure statiche o quello di passaggio (way-point) per le misure dinamiche.
5. La campagna di cui al comma 2 avrà come target le reti 4G e 5G secondo il principio della “best technology” disponibile nei diversi punti di misura;
6. Gli operatori di rete mobile la cui copertura del territorio nazionale con infrastrutture proprie risulta, al 31 dicembre dell'anno precedente la campagna, superiore al 50%, partecipano alla campagna di cui al comma 2, finanziandone i costi con un criterio di ripartizione uniforme.
7. La campagna di cui ai precedenti commi si espleta su 45 città, utilizzando oltre 1000 tra punti di misura statici e punti di misura dinamici (way-point), la cui specificazione, per singola città, è demandata alle Linee Guida relative a ciascuna campagna. In particolare, le misure di drive test statiche si attuano su 10 città, scelte tra quelle più popolate della nazione, con il vincolo di essere rappresentative di 10 diverse regioni italiane, impegnando oltre il 50% del numero previsto di punti di misura. Le misure di drive test esclusivamente dinamiche si attuano su altre 35 città, tra le più popolate della nazione, selezionate con il vincolo di essere rappresentative di tutte e 20 le regioni italiane, impegnando il restante numero dei punti di misura previsti.
8. Il terminale di test adoperato per la campagna di cui al comma 2 evolve dalla tipologia smartphone con sistema operativo Android e capability di rete LTE, soddisfacente almeno lo standard 3GPP category 11 utilizzato nelle campagne 2019-2020-2021, ad uno smartphone abilitato all'utilizzo di reti 5G che supporti le velocità massime fornite dagli operatori.
9. Sul sito www.misurainternetmobile.it è pubblicato un elenco degli operatori mobili virtuali aggiornato, recante almeno le seguenti informazioni: tipologia di operatore MVNO (ad es.: ESP, Full MVNO, etc.), operatore ospitante, reti utilizzate (ad es.: 3G, 4G, 5G, etc.), eventuali limitazioni (ad es. cap di velocità stabiliti contrattualmente con l'ospitante). Gli operatori mobili virtuali inviano semestralmente (entro il 30 giugno ed il 31 dicembre di ciascun anno) all'Autorità e alla Fondazione Ugo Bordoni le suddette informazioni aggiornate.

Articolo 2

(Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali)

1. È avviato il procedimento concernente la riforma della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali.
2. Nell'ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi degli articoli 6 e 24 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente la "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali".
3. Le modalità di partecipazione alla consultazione ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, 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.
5. La responsabilità del procedimento è affidata all'ing. Sergio Palumbo, funzionario dell'Ufficio Diritti degli utenti e rapporti con le Associazioni dei consumatori della Direzione Tutela dei Consumatori.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba