

## COMUNICATO STAMPA

### NUOVA DISCIPLINA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI

Nella riunione dell'8 febbraio 2023, l'Agcom ha approvato con la delibera n. 23/23/CONS, (Commissaria relatrice Elisa Giomi), il Testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori di qualità (*Key Performance Indicators*, o KPIs) del servizio mobile, riallineando la regolamentazione alle nuove tecnologie nonché al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche (D.lgs. 8 novembre 2021, n. 207).

Il regolamento, sottoposto a consultazione pubblica con la delibera n. 251/22/CONS, tiene conto dei contributi e delle osservazioni emerse nel corso delle audizioni con i soggetti interessati.

Il provvedimento, nel richiamare la Direttiva adottata da Agcom con delibera n. 179/03/CONS in materia di carte dei servizi, razionalizza ed unifica l'intera disciplina sui criteri relativi alla qualità e alle carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali che gli operatori sono tenuti a rispettare.

In particolare, il provvedimento dispone la riduzione del numero di indicatori di qualità, eliminando quelli tecnologicamente superati o non in linea con le Linee guida del BEREC, e la modifica di quelli vigenti tenendo conto della crescente diffusione delle reti mobili 5G.

Le altre misure previste mirano a fornire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione.

In base al provvedimento gli operatori mobili devono:

- a) pubblicare sul proprio sito web e rendere disponibile all'utente, prima della conclusione del contratto, un prospetto che riporti, per ciascuna offerta commerciale inclusiva di accesso a Internet, le informazioni relative a copertura, a velocità massima stimata per le varie tecnologie e velocità pubblicizzata;



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

- b) utilizzare gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, stabiliti dall'Autorità, per realizzare report semestrali/annuali riguardanti la percentuale di reclami sugli addebiti, la percentuale di fatture giustamente contestate dall'utente, il tempo di attivazione del servizio voce, la percentuale di tentativi di chiamata andati a buon fine e la percentuale di chiamate vocali correttamente concluse;
- c) utilizzare tali indicatori per fissare annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali;
- d) inviare all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto di 6 e 12 mesi, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti;
- e) pubblicare sul proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti delle misure;
- f) comunicare annualmente agli abbonati gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti.

La qualità del servizio di accesso a Internet è rilevata nell'ambito del progetto MisuraInternetMobile. I risultati delle diverse campagne di misura, che costituiscono significativi resoconti sui dati di qualità del servizio broadband in mobilità fornito dagli operatori mobili dotati di infrastrutture proprie in Italia, sono resi disponibili sul sito anche a livello comparativo (su singolo *pixel* di misura) e riguardano la velocità di trasmissione e ricezione di dati, il tempo di scaricamento di una pagina web, il ritardo trasmissivo, il tempo di inizio della riproduzione di un video e il tasso di interruzione per *freezing* di un video.

A tale riguardo, il provvedimento prevede che, a partire dal 2024, dovranno partecipare alle campagne di misura sul campo (*drive test*) gli operatori che abbiano raggiunto con infrastrutture proprie la copertura del 50% della popolazione, invece del 50% del territorio come attualmente previsto.

Roma, 13 febbraio 2023