

Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249

Art. 1
(Definizioni)

1. Ai fini della presente direttiva s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "abbonato", la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- c) "Codice", il codice delle comunicazioni elettroniche di cui al decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259;
- d) "direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi", la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003;
- e) "rete telefonica pubblica", una rete di comunicazione elettronica utilizzata per fornire servizi telefonici accessibili al pubblico; la rete telefonica pubblica consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione, quali il facsimile e la trasmissione di dati, tra punti terminali di rete;
- f) "reti di comunicazione elettronica", i sistemi di trasmissione e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti terrestri mobili e fisse, a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa Internet, le reti utilizzate per la diffusione circolare dei programmi sonori e televisivi, i sistemi per il trasporto della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;
- g) "servizio di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- h) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali e di accedere ai servizi di emergenza tramite uno o più numeri, che figurano in un piano nazionale o internazionale di numerazione, e che può inoltre, se necessario, includere uno o più dei seguenti servizi: l'assistenza di un operatore; servizi di elenco abbonati e consultazione, la fornitura di telefoni pubblici a pagamento; la fornitura del servizio a condizioni specifiche; la fornitura di apposite risorse per i consumatori disabili o con esigenze sociali particolari e la fornitura di servizi non geografici;

- i) “servizio di telefonia vocale fissa”, servizi telefonici accessibili al pubblico, offerti tramite reti fisse di comunicazione elettronica;
- l) “servizio universale”: un insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e, tenuto conto delle condizioni nazionali specifiche, offerti ad un prezzo accessibile;
- m) “telefono pubblico a pagamento”, qualsiasi apparecchio telefonico accessibile al pubblico, utilizzabile con mezzi di pagamento che possono includere monete o carte di credito o di addebito o schede prepagate, comprese le schede con codice di accesso.
- n) “utente”, la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- o) “utente finale”, un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.

Art. 2

(Oggetto della direttiva)

1. La presente direttiva stabilisce le disposizioni ed i criteri specifici relativi alla qualità ed alle carte dei servizi di telefonia vocale fissa che le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico sono tenuti a rispettare, anche al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione.
2. La presente direttiva stabilisce, altresì, gli obiettivi di qualità del servizio universale che le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 56, 57 e 59, comma 2, del Codice sono tenute a rispettare.
3. Resta ferma l'applicazione alla fornitura dei servizi di telefonia vocale fissa delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.
4. Le carte dei servizi di telefonia vocale fissa includono un richiamo alla presente direttiva.

Art. 3

(Indicatori di qualità)

1. Le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 72 del Codice:
 - a) utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 12, che formano parte integrante e sostanziale della presente direttiva, con le precisazioni ivi contenute;
 - b) inviano all'Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito *web* dell'Autorità entro il 31 dicembre 2004 e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
 - c) pubblicano, nel proprio sito *web*, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine *web*;
 - d) inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia vocale fissa agli utenti finali secondo il

modello di cui all'allegato 13, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, e successivamente inviano i relativi aggiornamenti;

e) inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata delle basi di dati nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

2. Le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi:

a) utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 12, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualità del servizio di telefonia vocale fissa;

b) pubblicano, nel proprio sito *web*, la relazione annuale di cui all'articolo 10 della direttiva generale contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, fatta salva la possibilità di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;

c) inviano contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo della pagina *web* in cui la relazione è disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione;

d) comunicano agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità del servizio di telefonia vocale fissa ed i risultati raggiunti.

3. Al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica nel proprio sito *web*:

a) tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dalle imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa comunicati ai sensi della presente direttiva;

b) tabelle comparative di prestazioni di base, connesse al servizio di telefonia vocale fissa offerte dagli operatori agli utenti finali, comunicate alla medesima Autorità secondo il modello di cui all'allegato 13.

4. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito *web* collegamenti ipertestuali alle pagine *web* delle imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa ove sono reperibili le carte dei servizi, i resoconti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi.

5. Alla fornitura dei dati e delle informazioni di cui al presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 98, comma 10, del Codice.

6. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica *dvecqos@agcom.it* indicando in oggetto il titolo della presente direttiva.

Art. 4 **(Indennizzi)**

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa corrispondono un indennizzo per i ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali.

Art. 5
(Obiettivi di qualità del servizio universale)

1. Le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 56, 57 e 59, comma 2, del Codice comunicano all'Autorità, entro il 30 settembre di ogni anno, gli obiettivi di qualità del servizio universale, relativi all'intero territorio nazionale, proposti per l'anno successivo riguardo agli indicatori di cui agli allegati 1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11, nel rispetto del principio del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi di cui all'articolo 3 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.
2. L'Autorità fissa gli obiettivi di cui al comma 1 entro la fine di ogni anno, tenuto conto del parere dei soggetti interessati. Per l'anno 2005, gli obiettivi sono riportati nell'allegato 14.
3. Le imprese di cui al comma 1 comunicano all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno precedente per gli indicatori di cui al comma 1 contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. Le medesime imprese inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto annuale, una descrizione degli scenari e delle procedure utilizzate per effettuare le misurazioni, i formati e la durata delle basi di dati nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.
4. L'Autorità pubblica ogni anno nel proprio Bollettino ufficiale e nel sito *web* una informativa riguardo alla qualità del servizio universale offerto dalle imprese designate che include l'evidenza degli obiettivi prefissati e dei risultati raggiunti.
5. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 56, comma 1, del Codice, l'Autorità controlla il rispetto degli obiettivi qualitativi da parte delle imprese designate e, a fronte di perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa, adotta misure specifiche a norma del Capo II del Titolo II del Codice.
6. L'Autorità 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.

Art. 6
(Disposizioni transitorie e finali)

1. Le imprese di cui agli articoli 3 e 5 forniscono i dati relativi alle misure di qualità con riferimento:
 - a) all'intero territorio servito per tutti gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 12;
 - b) a ciascuna regione italiana per gli indicatori di cui agli allegati 1, 2, 3, 4, 5, 9 e 12, anche utilizzando i prefissi telefonici distrettuali.
2. Per il primo anno di applicazione della direttiva l'invio dei dati di cui al comma 1, lett. b), è facoltativo. Per i primi due anni di applicazione della direttiva, i dati di cui al comma 1, lett. b), se non disponibili, possono essere ricavati dai dati aggregati delle macroaree organizzative territoriali dell'impresa.
3. Al fine di valutare una possibile revisione degli indicatori di qualità, le imprese di cui agli articoli 3 e 5 presentano all'Autorità - Dipartimento vigilanza e controllo - entro il 31 marzo 2006,

un resoconto sull'esperienza maturata con riguardo all'applicazione degli indicatori di cui agli allegati da 1 a 12.

4. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.