

Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

**Approvazione della 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**

(*Gazzetta Ufficiale* 17 dicembre 2004, n. 295)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 10 novembre 2004;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante principi sull'erogazione dei servizi pubblici, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 43 del 22 febbraio 1994;

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, sull'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche", ed in particolare gli articoli 61 e 72;

VISTA la propria delibera n. 78/02/CONS del 13 marzo 2002, "Norme di attuazione dell'articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la propria 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'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

CONSIDERATO che l'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge n. 249/97 prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni emani direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione da parte degli organismi di telecomunicazioni di una carta del servizio recante l'indicazione di *standard* minimi per ciascun comparto di attività;

CONSIDERATO che la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con la delibera n. 179/03/CSP del 23 luglio 2003, ha delineato il

quadro di riferimento al riguardo ed ha previsto che con successive direttive, specifiche per ciascun comparto, fosse individuato un insieme minimo di indicatori di qualità dei servizi, tenendo conto delle norme tecniche internazionali, in particolare di quelle dell'ETSI;

CONSIDERATO che il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito "il Codice") all'articolo 61 ha precisato che l'Autorità fissa i livelli di qualità per il servizio universale, che comprende la fornitura agli utenti finali del servizio di telefonia vocale da una postazione fissa ed, all'articolo 72, che l'Autorità può prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, ad uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti;

CONSIDERATA la necessità di avviare l'attuazione di quanto previsto dal codice con l'emanazione di una direttiva specifica in materia di qualità e carte dei servizi per il comparto della telefonia vocale fissa;

CONSIDERATO che la presente direttiva individua gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa, i criteri per la loro misura e le modalità di pubblicazione dei corrispondenti obiettivi annuali e dei risultati raggiunti, al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

CONSIDERATO altresì, che la presente direttiva fissa 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 tenuti a rispettare;

SENTITI in audizione gli operatori licenziatari e le associazioni dei consumatori di cui alla legge 30 luglio 1998, n. 281, anche ai sensi dell'articolo 83 del Codice;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del commissario relatore, dott.ssa Paola M. Manacorda, ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

**DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, emana la seguente direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa.
2. Il testo della direttiva di cui al precedente comma è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 10 novembre 2004

IL COMMISSARIO RELATORE  
Paola M. Manacorda

IL PRESIDENTE  
Enzo Cheli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
per IL SEGRETARIO GENERALE  
Gloria Maria Callari

