

## **Delibera n. 131/06/csp**

Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 12 luglio 2006;

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;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

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 il "Codice delle comunicazioni elettroniche", ed in particolare l'articolo 72;

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 31 luglio 1997, n. 249 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 il "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito "Codice") ha precisato 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 e dalla delibera n. 179/03/CSP con l'emanazione di una direttiva specifica in materia di qualità e carte dei servizi per il comparto dell'accesso a Internet da postazione fissa;

CONSIDERATO che la presente direttiva individua gli indicatori generali di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione 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 che gli indicatori di cui agli allegati 6, 7, 8 e 9 rappresentano la base di indirizzo per la determinazione dei definitivi indicatori dello scenario della chiamata (prestazioni della rete d'accesso a Internet);

CONSIDERATO che sono necessari ulteriori approfondimenti tecnici che richiedono l'istituzione di un apposito tavolo tecnico con la partecipazione degli operatori per definire i punti e le modalità di misura degli indicatori relativi allo scenario della chiamata di cui agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, nonché per eventualmente aggiornare la tabella delle prestazioni fornite con l'offerta di base di cui all'allegato 10 e per dare risposta alle richieste avanzate dalle associazioni dei consumatori e degli utenti nell'audizione del 13 aprile 2006 relativamente alla possibilità per l'utente finale di verificare la banda minima a sua disposizione per il servizio di accesso a Internet;

CONSIDERATO che tale tavolo tecnico, avvalendosi eventualmente anche della collaborazione di Università e organismi tecnico-scientifici pubblici o privati senza fini di lucro, elaborerà, entro quattro mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, una proposta volta a:

a) integrare gli indicatori di cui alla presente direttiva anche con riguardo ai punti e alle modalità di misura degli indicatori relativi agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, relativi allo scenario della chiamata, se del caso da affidare ad un soggetto indipendente,

b) definire le modalità per eseguire prove certificate a uso dell'utente finale per controllare la banda minima, nonché ad individuare un software comune gratuito utilizzabile dagli abbonati e dagli utenti per verificare la qualità del proprio accesso a Internet da postazione fissa.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 83, comma 2, del Codice, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni intende promuovere l'istituzione di tale tavolo tecnico le cui proposte, sentite le associazioni dei consumatori e degli utenti, saranno analizzate dalla stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nell'ambito di un procedimento, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b, n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

SENTITI in audizione i soggetti autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica e le loro associazioni di categoria nonché le associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed 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 accesso a Internet da postazione 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, 12 luglio 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
per IL SEGRETARIO GENERALE  
M. Caterina Catanzariti