

**DELIBERA n. 25/11/CONS**

**AVVIO DEL PROCEDIMENTO “ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MATERIA  
DI QUALITA’ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E  
PERSONALI, OFFERTI AL PUBBLICO SU RETI RADIOMOBILI  
TERRESTRI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, A MODIFICA E  
INTEGRAZIONE DELLA DELIBERA N. 104/05/CSP”**

**L'Autorità**

NELLA sua riunione del Consiglio del 20 gennaio 2011;

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. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante “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’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed i successivi provvedimenti attuativi in materia;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229” (di seguito Codice del consumo);

VISTA propria la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e successive modificazioni e integrazioni”, pubblicata

sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 novembre 2002, n. 259 e successive modificazioni;

VISTA la propria delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la propria delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTA la propria delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010 recante "Disciplina dei tempi dei procedimenti", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 6 settembre 2010 n. 208;

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'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003 (in prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la propria delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 174 del 28 luglio 2005;

VISTA la propria delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la propria delibera n. 244/08/CSP recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la propria delibera n. 708/09/CONS recante "Definizione dei progetti esecutivi di ricerca di cui all'art.2 della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e la Fondazione Ugo Bordoni", con particolare riferimento all'art.3, con il quale la Fondazione Ugo Bordoni è incaricata di svolgere il progetto "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali", e alla scheda tecnica di tale progetto, contenuta nell'Allegato A della Delibera n. 708/09/CONS;

VISTI i documenti prodotti dalla Fondazione Ugo Bordoni relativi al progetto "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali", di cui all'art.3 della Delibera n. 708/09/CONS, denominati:

- *Deliverable* D01 – Relazione sulla definizione delle metriche di qualità dei servizi mobili e personali e delle metodologie di misura,
- *Deliverable* D02 – Relazione sulla qualità della rete e analisi degli indicatori statistici,

trasmessi all'Autorità con nota del 15 novembre 2010, registrata al protocollo d'ingresso dell'Autorità n. 0068136 del 26 novembre 2010;

VISTA la norma ETSI EG 202 057-3 v1.1.1 (2005-04) concernente "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part3: QoS parameters specific to Public Land Mobile Networks (PLMN)".

VISTA la norma ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) concernente "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part4: Internet Access";

VISTA la famiglia di specifiche tecniche ETSI TS 102 250 concernente "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in GSM and 3G networks";

CONSIDERATO che la delibera n. 104/05/CSP definisce gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, nonché i relativi metodi e periodi di misurazione, limitatamente ai servizi voce e SMS nell'ambito delle reti mobili di seconda generazione (GSM);

RITENUTO pertanto necessario l'avvio di un procedimento. ad integrazione e modifica della delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005, finalizzato, tra l'altro, a definire gli indicatori dello scenario della chiamata previsti da normative tecniche europee ed internazionali che rappresentino in maniera significativa il livello effettivo di qualità di tutti i servizi, vocali e dati, erogati tramite rete radiomobile, nonché le relative modalità di misura, per garantire agli utenti finali l'accesso ad una informazione completa e confrontabile;

CONSIDERATO che la revisione regolamentare nell'ambito della qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali debba prevedere almeno le seguenti fasi:

1. aggiornamento del perimetro regolamentare di cui alla delibera n. 104/05/CSP con estensione, attraverso la tecnica dei contatori disponibili sugli apparati di rete degli operatori stessi, degli attuali indicatori alle tecnologie di terza e quarta generazione e l'introduzione degli opportuni indicatori atti a valutare la qualità del servizio dati in mobilità;
2. espletamento di una attività di misura obiettiva della qualità del servizio di accesso a internet da postazione mobile, con l'ausilio di una o più tecniche da definire nell'ambito di quelle basate sull'utilizzo di test drive, di sonde e/o di *agent* a livello terminale;

CONSIDERATA l'opportunità di istituire, a tal fine, così come avvenuto nell'ambito del procedimento che ha condotto all'adozione della delibera n. 244/08/CSP, un tavolo tecnico con la partecipazione dei principali operatori nazionali di rete mobile, dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, della Fondazione Ugo Bordoni, dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori e comunque aperto alla partecipazione attiva di eventuali altri soggetti interessati;

UDITA la relazione dei Commissari Michele Lauria e Antonio Martusciello, relatori ai sensi dell'art. 29, comma 1, del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Avvio del procedimento)**

1. E' avviato un procedimento istruttorio avente ad oggetto l'esame di ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica al fine di adeguare le previsioni regolamentari definite in materia dalla delibera n. 104/05/CSP.
2. Il responsabile del procedimento è l'ing. Mariano Baldi, funzionario dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione Tutela dei Consumatori.
3. Il procedimento terrà conto degli esiti del progetto di studio e ricerca relativo alla "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali", di cui all'art.3 della Delibera n. 708/09/CONS.
4. Il procedimento si avvarrà dei lavori di un tavolo tecnico appositamente definito e coordinato dal responsabile del procedimento, con la partecipazione, tra l'altro, degli

operatori nazionali di rete mobile, dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione e della Fondazione Ugo Bordoni.

5. Gli altri soggetti interessati a partecipare e contribuire ai lavori del tavolo tecnico potranno inviare richiesta di adesione, recante la dicitura "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali: adesione al tavolo tecnico di cui alla delibera n. 25/11/CONS", tramite posta certificata al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), entro il termine di trenta giorni dalla pubblicazione sul sito web dell'Autorità del presente provvedimento.

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

7. Il termine di conclusione del procedimento è di 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito *web* dell'Autorità.

8. Avviso della pubblicazione è dato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 20 gennaio 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Michele Lauria

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Martusciello

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola