

## COMUNICATO STAMPA

### CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E DELLA CAMPAGNA MISURAINET MOBILE PER L'ANNO 2022

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con la delibera n. 251/22/CONS, ha avviato una consultazione pubblica per l'adozione di un testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori di qualità (Key Performance Indicators, o KPIs) del servizio mobile, con gli obiettivi di favorire il loro allineamento alle nuove tecnologie, nonché al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche.

Con la stessa delibera l'Autorità ha approvato la disciplina relativa alla campagna di misure della qualità del servizio dati su rete mobile per il 2022, condotta dalla Fondazione Ugo Bordoni.

La proposta di provvedimento in consultazione pubblica, nel richiamare la direttiva 179/03/CONS in materia di Carta 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.

Tra le proposte oggetto di consultazione, si segnalano 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.

Tali novità mirano, al tempo stesso, a fornire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione e a ridurre gli oneri in capo agli operatori mobili.

In base allo schema di provvedimento gli operatori mobili:

- a. devono 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 alla copertura, alla velocità massima stimata per le varie tecnologie e alla velocità pubblicizzata.
- b. utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, stabiliti dall'Autorità, con report semestrali/annuali che riguardino 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. utilizzano tali indicatori fissando annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali;
- d. inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti;
- e. pubblicano sul proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti delle misure;
- f. comunicano annualmente agli abbonati gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti.

L'Autorità, infine, conferma gli indicatori di connettività a Internet oggetto della campagna di misura 2022 e disponibili sul sito *misurainternetmobile.it*, in modo comparabile per operatore a livello di singolo pixel e a livello aggregato:

- VELOCITA' DI TRASMISSIONE
- VELOCITA' DI RICEZIONE
- TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB
- TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA
- RITARDO
- VARIABILITÀ DEL RITARDO
- TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE
- TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING

Le misure saranno come sempre effettuate in modalità *best technology*, includendo a partire da quest'anno le reti 5G.

Il procedimento dura, fatte salve le sospensioni per acquisizioni di informazioni, 120 giorni, a partire dalla pubblicazione della menzionata delibera.

Roma, 12 luglio 2022