

## **Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006**

### **Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione 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'intende 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. "imprese fornitrici", i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
  - 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 di accesso a Internet da postazione fissa", per gli scopi del presente documento, tale espressione si riferisce al servizio di comunicazione elettronica, comunque realizzato, che consente all'apparecchiatura terminale d'utente, situata in postazione fissa, di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e include tutte le funzioni che sono necessarie a comunicare in Internet, limitatamente alla sezione di rete compresa tra il terminale dell'utente finale e gli apparati di interconnessione con le reti degli altri operatori e non include i servizi di comunicazione "end-to-end" tra operatori di accesso diversi e i servizi del livello applicativo;
- i. "utente", la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- j. "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 accesso a Internet da postazione fissa che le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico sono tenute a rispettare, anche al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile consultazione.
2. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa.
3. Le carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa includono un richiamo alla presente direttiva.

## **Art. 3**

### **(Indicatori di qualità)**

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 72 del Codice:
  - a. utilizzano gli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli **allegati da 1 a 9**, 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 un mese prima del termine della prima scadenza per l'invio da parte degli operatori 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 relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet da postazione fissa secondo il modello di cui **all'allegato 10**, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, e inviano gli eventuali aggiornamenti con il primo successivo resoconto semestrale;
    - e. inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure utilizzate dall'operatore stesso per effettuare le misurazioni, nonché i formati e la durata del mantenimento delle informazioni nelle basi di dati ed i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.
  2. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione 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 5**, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualità del servizio di accesso a Internet da postazione 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, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.
  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 accesso a Internet da postazione fissa comunicati ai sensi della presente direttiva;
    - b. tabelle comparative di prestazioni di base, connesse al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, offerte dagli operatori agli utenti finali, comunicate alla medesima Autorità secondo il modello di cui **all'allegato 10**.
  4. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web delle imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione 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 *direzionetutelaconsumatori@agcom.it* indicando in oggetto il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tale indirizzo sono pubblicate nel sito web dell'Autorità.

#### **Art. 4** **(Indennizzi)**

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa corrispondono un indennizzo per i ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali. Ciò, nella piena osservanza di

quanto previsto all'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, ed in particolare al comma 2 del medesimo.

**Art. 5**  
**(Disposizioni transitorie e finali)**

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa e le loro associazioni, istituiscono un tavolo tecnico comune, sotto la supervisione e con gli indirizzi formulati dall'Autorità ai sensi dell'art.83, comma 2, del Codice e della presente direttiva, avvalendosi eventualmente anche della collaborazione di Università e di organismi tecnico-scientifici pubblici o privati senza fini di lucro, che elabora e comunica all'Autorità, entro 4 (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 ed eventualmente integrare le informazioni contenute nell'allegato 10;
  - b definire le modalità per eseguire prove certificate a uso dell'utente finale per controllare la banda minima ed individuare un software comune gratuito utilizzabile dagli abbonati e dagli utenti per verificare la qualità del proprio accesso a Internet da postazione fissa.
2. La proposta di cui al comma 1 è valutata dall'Autorità nell'ambito di un procedimento, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, in cui saranno sentite anche le associazioni dei consumatori.
3. Le imprese di cui al comma 1, entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale, rendono pubbliche le caratteristiche di velocità minima e massima di ciascuna tipologia di collegamento offerto, secondo i parametri di cui all'allegato 7, e, entro il 31 dicembre 2006, pubblicano i livelli di qualità della prestazione relativi agli altri indicatori di cui all'art. 3, comma 1, lettera a).
4. Le imprese di cui al comma 1 entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale aggiornano le proprie condizioni contrattuali riconoscendo il diritto di recesso dell'abbonato ove non siano rispettati i livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui agli allegati da 1 a 9. A tal fine l'abbonato ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato all'operatore; ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.
5. Ai sensi del comma 3, anteriormente alla pubblicazione dei livelli di qualità della prestazione relativi agli altri indicatori di cui all'art. 3, comma 1, lettera a), da effettuarsi entro il 31 dicembre 2006, la facoltà di recesso può essere esercitata soltanto ove non siano rispettate le caratteristiche di velocità minima e massima di ciascuna tipologia di collegamento offerto, secondo i parametri di cui all'allegato 7.
6. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.
7. La presente direttiva entra in vigore decorsi trenta giorni dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.



