

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'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249

Art. 1
(Definizioni)

1. Ai fini della presente direttiva si 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, lettera b), numero 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;
- e) “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;
- f) “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, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- g) “servizio di comunicazioni mobili e personali”, un servizio di comunicazione elettronica, ad esclusione di quelli via satellite, che consiste totalmente o parzialmente nella realizzazione di radiocomunicazioni con utenti mobili e si avvale, totalmente o parzialmente, di sistemi di comunicazioni mobili e personali;

h) “sistema di comunicazioni mobili e personali”, un sistema costituito dall'installazione e dalla gestione di un'infrastruttura di reti mobili, collegate o meno ai punti terminali di una rete pubblica di comunicazione elettronica, ai fini della trasmissione e della prestazione di servizi di radiocomunicazione agli utenti mobili;

i) “utente”, la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;

l) “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 comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, che le imprese fornitrici di tali servizi sono tenute a rispettare, anche al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione.

2. Resta ferma l'applicazione alla fornitura dei servizi di comunicazioni mobili e personali delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.

3. Le carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali includono un richiamo alla presente direttiva.

Art. 3 (Indicatori di qualità)

1. Le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice:

a) utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, 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 rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente direttiva 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, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lettera b) 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 agli utenti finali con i servizi di comunicazioni mobili e personali secondo il modello di cui **all'allegato 10**, che forma parte integrante e sostanziale della presente

direttiva, e successivamente trasmettono gli eventuali aggiornamenti unitamente ai resoconti semestrali;

e) inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata delle basi di dati nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

2. Le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'art.10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi:

a) utilizzano almeno gli indicatori di cui agli **allegati da 1 a 9**, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali;

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, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali ed i risultati raggiunti;

e) pubblicano le notizie di cui alla lettera d) su almeno due quotidiani a tiratura nazionale a beneficio degli utenti finali.

3. Al fine di garantire agli utenti finali 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 comunicazioni mobili e personali comunicati ai sensi della presente direttiva;

b) tabelle comparative di prestazioni di base, connesse ai servizi di comunicazioni mobili e personali offerte dagli operatori agli utenti finali, comunicate alla medesima Autorità secondo il modello di cui **all'allegato 10**;

c) eventuali ulteriori informazioni descrittive della qualità dei servizi offerti alla clientela dalle imprese fornitrici nel loro complesso, ivi incluse quelle relative alla portabilità del numero mobile.

4. La pubblicazione di cui al comma 3, relativa ai dati di qualità per l'anno 2005, è a carattere sperimentale.

5. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web delle imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali ove sono reperibili le carte dei servizi, i resoconti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi.

6. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica *dvecqos@agcom.it* indicando in oggetto il titolo della presente direttiva.

Art. 4 (Indennizzi)

1. Fermo restando quanto previsto dall'art.11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali corrispondono un indennizzo per il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami per addebiti contestati dagli utenti finali.

Art. 5 (Disposizioni transitorie e finali)

1. Le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali:

a) istituiscono un tavolo tecnico comune per migliorare la qualità generale delle prestazioni, sotto la supervisione e con gli indirizzi formulati dall'Autorità ai sensi dell'art.83, comma 2, del Codice e della presente direttiva;

b) elaborano, congiuntamente, e comunicano all'Autorità - Dipartimento Vigilanza e Controllo, entro tre mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva e, successivamente, ad ogni aggiornamento del software, l'algoritmo da utilizzare per ciascuna misura dello scenario di chiamata di cui agli **allegati 7, 8 e 9**, e per ciascuna piattaforma tecnologico-costruttiva, specificando, tra l'altro, i contatori adoperati, il loro significato, i relativi punti di misura logico-temporali correlati ai protocolli impiegati, nonché le formule utilizzate per la determinazione di dette misure;

c) possono elaborare, congiuntamente, e proporre all'Autorità – Dipartimento Regolamentazione, entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, gli indicatori e i relativi eventuali algoritmi, con le medesime modalità e specificazioni di cui alla lettera b), riguardo a misure dello scenario di chiamata per i servizi di comunicazioni mobili e personali più recenti o innovativi, inclusi i servizi UMTS.

2. L'Autorità - Dipartimento Vigilanza e Controllo - cura la pubblicazione della descrizione degli algoritmi di cui al presente articolo nel sito web dell'Autorità.

3. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

4. La presente direttiva entra in vigore trenta giorni dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.