

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Centro Direzionale Isola B5 – Torre Francesco  
80143 – Napoli

Alla c.a.  
Ing. Sergio Palumbo - Responsabile del procedimento

Roma, 27 settembre 2022  
Prot. n.15894/GP  
Via pec  
Via e-mail a:  
[s.palumbo@agcom.it](mailto:s.palumbo@agcom.it)  
[segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it)

**Oggetto: “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS” - Contributo Fastweb S.p.A.**

Con la presente Fastweb fornisce le proprie osservazioni e proposte in merito alla consultazione pubblica in oggetto, avviata dall’Autorità in data 29 luglio 2022 con l’obiettivo di ridefinire e semplificare gli indicatori di qualità del servizio mobile, in ottica di eliminazione dei KPI relativi a tecnologie superate o in via di superamento ed adeguamento alle moderne tecnologie, quali il 5G, nonché di allineamento alle previsioni del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza contrattuale, fissazione e misurazione degli obiettivi di qualità.

In particolare, Fastweb riporta di seguito le proprie valutazioni preliminari in merito allo schema di provvedimento di cui all’allegato B alla delibera n. 251/22/CONS, predisposto dall’Autorità al fine di acquisire elementi utili alla definizione di nuove disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, nonché all’analisi di impatto delle nuove previsioni, riservandosi la possibilità di formulare ulteriori argomentazioni nel corso del procedimento.

La principale considerazione è che vanno considerate le innovazioni tecnologiche che negli ultimi anni hanno significativamente trasformato i servizi offerti dagli operatori di rete mobile agli utenti finali. La consultazione in oggetto può pertanto essere un importante strumento per ridefinire, alla luce delle nuove e più moderne tecnologie disponibili, gli obblighi in capo agli operatori, con l’obiettivo di razionalizzarli eliminando, ad esempio, tutti quegli indicatori di qualità dei servizi ad oggi oggetto di rilevazioni obbligatorie ma correlati a tecnologie e servizi oramai superati.

Da ciò discende anche la necessità che le nuove previsioni non siano eccessivamente prescrittive ma rispondano all’esigenza di tutela e di informativa chiara, completa e trasparente nei confronti dell’utente finale, riconoscendo tuttavia a ciascun operatore ampia discrezionalità nella scelta degli strumenti ritenuti più idonei al raggiungimento di tale obiettivo. Sul punto si ritiene che un efficace servizio di informativa al cliente finale debba opportunamente bilanciare il dettaglio informativo (che

spesso corrisponde ad una importante mole di informazioni) con la semplicità ed efficacia della comunicazione. Devono pertanto essere evitate duplicazioni nelle informazioni e la fornitura al cliente finale di dati troppo ricchi di dettaglio informativo.

Si evidenzia quindi la necessità che la delibera finale - abrogando e sostituendo la delibera n. 154/12/CONS e s.m.i. e, di conseguenza, facendo venire meno gli obblighi attualmente posti in capo agli operatori mobili - da un lato razionalizzi, senza introdurne di nuovi ed ulteriori, gli oneri informativi già in capo agli operatori e, dall'altro, preveda, pur nel mantenimento degli obiettivi generali stabiliti per la misura, la razionalizzazione delle misure in campo del progetto MisuraInternet Mobile, anche al fine di contenerne il costo.

Ciò premesso si riportano di seguito alcune prime osservazioni generali sulle proposte dell'Autorità.

\*\*\*

#### **A. Informativa verso l'utente finale**

Con lo schema di provvedimento posto in consultazione, AGCom introduce una serie di nuovi obblighi informativi in capo agli operatori mobili, con l'obiettivo di fornire agli utenti finali informazioni sulla qualità dei servizi offerti che siano complete, comparabili e di facile consultazione.

Si ritiene tuttavia che quanto proposto dall'Autorità vada in una direzione opposta rispetto a quanto previsto dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche le cui disposizioni sono espressamente richiamate nel testo in consultazione, ossia la necessità di armonizzazione, semplificazione e razionalizzazione delle disposizioni in materia di tutela degli utenti finali stratificatesi nel tempo.

I nuovi obblighi informativi che AGCom propone di introdurre, lungi dal garantire maggiore chiarezza e trasparenza agli utenti finali, finiscono infatti con il duplicare informative ad oggi già previste come obbligatorie da delibere AGCom ancora vigenti (si veda tra tutte la delibera n. 252/16/CONS in tema di trasparenza e comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica, nonché la delibera n. 519/15/CONS relativamente agli obblighi di informativa minima e trasparenza), con il rischio, invece di semplificare, di creare confusione all'utente in merito alle informazioni fornite.

Come evidenziato anche nel tavolo di confronto con gli stakeholders per la corretta e uniforme applicazione delle norme introdotte con il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, l'entrata in vigore del nuovo Codice dovrebbe essere invece l'occasione per procedere, anche in tema di qualità, ad un'armonizzazione della disciplina in modo da stabilire un elenco chiaro delle informazioni - sia obbligatorie che opzionali - da fornire all'utente finale, sia in fase precontrattuale che, successivamente, nel corso del rapporto contrattuale, da attuare anche tramite l'abrogazione delle disposizioni già vigenti, quando le stesse comportino una mera duplicazione degli oneri in capo agli operatori.

Le delibere sulla QoS non dovrebbero prevedere ulteriori informazioni da pubblicare a carico degli operatori ma rinviare, o semplicemente richiamare, quelle previste dal Codice e anche la

consultazione in oggetto dovrebbe essere l'occasione per approvare un'unica delibera sulla qualità dei servizi voce e di accesso a internet da rete fissa e mobile.

Il tutto lasciando agli operatori, una volta definito un set minimo e semplificato di informazioni fondamentali da fornire agli utenti, ampia facoltà di formulare le stesse secondo modalità liberamente adottate.

Alla luce di quanto sopra riportato, non si condividono le proposte di AGCom riportate agli articoli 4 e 5 dello schema di testo in consultazione, laddove introducono obblighi di informazione e trasparenza senza abrogare quanto ad oggi già previsto sul tema dalle delibere AGCom n. 519/15/CONS, n. 252/16/CONS, n. 487/18/CONS e n. 326/10/CONS.

Si ritiene in particolare che il modulo di cui all'allegato 1 allo schema di provvedimento in consultazione, relativamente al quale AGCom introduce un obbligo di pubblicazione sul sito web dell'operatore e di messa a disposizione dell'utente finale in fase pre-contrattuale, non sia altro che una duplicazione della sintesi contrattuale che, in ottemperanza alle previsioni del nuovo Codice, gli operatori hanno dovuto recentemente implementare.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Sul punto la scrivente ritiene utile ripercorrere i punti principali, per quanto attiene l'argomento in oggetto, delle Linee Guida BEREC sull'implementazione dell'Open Internet Regulation poste nella presente consultazione alla base delle proposte avanzate.

In primo luogo, si evidenzia come la richiesta di presentare al cliente finale, nell'ambito di ogni singola offerta commerciale mobile, le velocità massime stimate di download e upload su base geografica mediante una mappatura costituisce una possibilità e non un obbligo e quindi l'operatore può fornire tale informazione anche con modalità diverse. Infatti, le Linee Guida<sup>1</sup> prevedono espressamente (par. 155) che *"Estimated maximum download and upload speeds could be made available in a geographical manner providing mobile IAS coverage maps with estimated/measured speed values of network coverage in all locations"*.

Nelle Linee Guida non c'è nessun riferimento ad un obbligo di mappatura in pixel, quanto piuttosto di (par. 153) *"The estimated maximum speed for a mobile IAS should be specified so that the end-user can understand the realistically achievable maximum speed for their subscription in different locations in realistic usage conditions"*.

Infatti, lo scopo della misura sulla trasparenza della velocità cui fa riferimento l'Autorità è, in generale, di permettere agli utenti finali di valutare se esista o meno una discrepanza tra la velocità

<sup>1</sup> Di seguito il testo delle BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation di giugno 2022 (paragrafi 152-157, *Specifying speeds of an IAS in mobile networks*), enfasi aggiunta:

Estimated maximum speed

152. *Estimated maximum and advertised download and upload speeds should be described in contracts according to paragraphs 153-157.*

153. ***The estimated maximum speed for a mobile IAS should be specified so that the end-user can understand the realistically achievable maximum speed for their subscription in different locations in realistic usage conditions. The estimated maximum speed could be specified separately for different network technologies that affect the maximum speed available for an end-user. End-users should be able to understand that they may not be able to reach the maximum speed if their mobile terminal does not support the speed.***

154. *NRAs could set requirements on defining estimated maximum speeds under Article 5(1).*

155. ***Estimated maximum download and upload speeds could be made available in a geographical manner providing mobile IAS coverage maps with estimated/measured speed values of network coverage in all locations.***

Advertised speed

156. *The advertised speed for a mobile IAS offer should reflect the speed which the ISP is realistically able to deliver to end-users. Although the transparency requirements regarding IAS speed are less detailed for mobile IAS than for fixed IAS, the advertised speed should enable end-users to make informed choices, for example, so they are able to evaluate the value of the advertised speed vis-à-vis the actual performance of the IAS. Significant factors that limit the speeds achieved by end-users should be specified.*

157. *NRAs could set requirements in accordance with Article 5(1) on how speeds defined in the contract relate to advertised speeds, for example that the advertised speed for an IAS as specified in a contract should not exceed the estimated maximum speed as defined in the same contract. See also paragraph 142.*

pubblicizzata e quella effettiva, ma non quello di sapere quale sia la velocità in upload e download collegata con un punto di copertura specifico. Le Linee Guida del BEREC specificano all'articolo 4(1)(d) che *"Providers of internet access services shall ensure that any contract which includes internet access services specifies at least the following: (...) d) clear and comprehensible explanation of the minimum, normally available, maximum and advertised download and upload speed of the internet access services in the case of fixed networks, or of the estimated maximum and advertised download and upload speed of the internet access services in the case of mobile networks, and how significant deviations from the respective advertised download and upload speeds could impact the exercise of the end-users' rights laid down in Article 3(1)"*.

Le Linee Guida inoltre non impongono al fornitore di accesso ad internet di specificare per ciascuna tecnologia la velocità massima stimata in download e upload, in quanto prevedono (par. 153) che *"The estimated maximum speed could be specified separately for different network technologies that affect the maximum speed available for an end-users"*.



A questo proposito, si ritiene fondamentale che tutti gli operatori mobili MNO mettano a disposizione dei propri operatori mobili virtuali le informazioni di copertura e velocità massima di download e upload a livello nazionale (senza declinazione geografica) utili a tal fine. Dal momento che tali obblighi informativi ricadono su tutti gli operatori mobili, inclusi quelli virtuali che esercitano la propria attività tramite la fornitura di servizi da parte di operatori ospitanti, si ritiene infatti che l'onere di fornire agli utenti finali le informazioni sopra richiamate debba essere necessariamente subordinato alla previsione di un obbligo, ad oggi non previsto, per gli operatori ospitanti di mettere a disposizione degli operatori ospitati i dati relativi alla propria rete e copertura tecnologica. Tale obbligo deve essere esteso anche all'indicazione di tutti i fattori che influiscono sul deterioramento delle performance della rete mobile e, in generale, a tutte le informazioni di cui è owner l'operatore MNO.

## **B. Parametri di qualità del servizio**

L'articolo 98 - sedecies del Codice attribuisce all'Autorità il compito di stabilire i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili e il contenuto, la forma e le modalità della loro pubblicazione. Anche con riferimento a tale tematica, si suggerisce che, in ottica di razionalizzazione, l'Autorità approvi un'unica delibera sulla qualità dei servizi che vada ad abrogare e superare tutte le delibere ad oggi in vigore, nell'ottica di una semplificazione e sistematizzazione organica di una tematica che si è stratificata nell'arco degli ultimi vent'anni.

Ciò premesso, si ritiene apprezzabile e si condivide la proposta di AGCom riportata all'articolo 6 dello schema di testo in consultazione di ridurre il numero degli indicatori obbligatori da utilizzare ai fini delle rilevazioni semestrali ed annuali di qualità del servizio, in quanto la stessa va nell'ottica di armonizzazione e razionalizzazione indicata dal nuovo Codice.

Si ritiene tuttavia che tali parametri possano essere oggetto di ulteriori analisi e valutazioni nell'ambito del Tavolo Tecnico che sarà convocato da AGCom, al fine di verificare se tali KPI siano effettivamente ancora idonei a misurare la qualità del servizio nel caso in cui lo stesso sia fornito tramite le nuove tecnologie quali il 5G.

Si ritiene inoltre che sia da eliminare l'obbligo, attualmente previsto da tutte le delibere in tema di qualità dei servizi, di invio ad AGCom dei resoconti semestrali e annuali, prevedendo che i risultati delle rilevazioni continuino ad essere pubblicati sui siti web degli operatori, in modo che siano sempre a disposizione degli utenti finali.

Allo stesso modo non si condivide la proposta di AGCom di cui all'articolo 6, comma 1, lettera d), che introduce l'onere per gli operatori di comunicare agli abbonati, nella prima documentazione di fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobile ed i risultati raggiunti, in quanto si tratta di un onere ulteriore in capo all'operatore a fronte di una mera duplicazione di informazioni già oggi fornite agli utenti in quanto pubblicate sul sito web di ciascun operatore. Si fa presente peraltro che la pubblicazione sul sito web consente all'operatore di aggiornare tempestivamente i dati una volta conclusa ogni rilevazione di qualità, mentre lo stesso aggiornamento dovrebbe necessariamente seguire le tempistiche di emissione del documento di fatturazione nel caso in cui i dati dovessero essere pubblicati in fattura.

Come già evidenziato al precedente punto A) si ritiene infine che, anche in tale caso, l'Autorità sia tenuta ad indicare quali siano gli obiettivi che gli operatori ospitanti sono tenuti a fornire agli MVNO per l'elaborazione da parte di questi ultimi dei propri consuntivi.

### C. Progetto MisuraInternet Mobile

  


Fastweb, pur comprendendo le finalità della misura e l'interesse dell'Autorità e del consumatore finale nel misurare e porre a confronto le performance delle reti degli operatori mobili infrastrutturati e voler mantenere attuali e significative tali misure, ritiene che l'attuale configurazione del servizio sia già in grado di rappresentare in maniera sufficientemente esaustiva tale confronto.

Non si ritiene pertanto necessario prevedere estensioni della misura dal punto di vista della numerosità ed applicazione in ulteriori aree geografiche, né l'introduzione di misure specifiche sul servizio vocale (come invece proposto nell'art. 7 della presente consultazione), né l'estensione delle misure alla qualità percepita (QoE), come proposto nell'art. 11. Al contrario, si ritiene vi sia spazio per una razionalizzazione delle misure fino ad ora previste.

Si ritiene infatti che la natura campionaria delle misure previste, vista l'alta variabilità spaziale del servizio mobile, non aumenti il proprio valore nell'intensificare le misure dal punto di vista del numero, estendere le aree in cui tali misure sono presenti o aumentare la frequenza temporale delle stesse. Si chiede al contrario che venga valutato all'interno del tavolo di lavoro il ridimensionamento delle misure fino ad ora effettuate.

Inoltre, la misura delle performance del traffico dati è da considerarsi una proxy esaustiva anche rispetto alla qualità del servizio vocale: ove il servizio dati offre sufficienti performance, il servizio vocale non presenta di norma limitazioni di qualità. Non si ritiene pertanto necessaria l'estensione della misura a tale servizio. Si sottolinea inoltre come lo stesso nome della misura (Progetto MisuraInternet Mobile) suggerisca di focalizzare le valutazioni sul servizio dati.

Infine, vista la complessità di lettura dei dati forniti provenienti dalle misurazioni oggettive, non si ritiene particolarmente utile aggiungere anche valutazioni di tipo soggettivo che rendano conto della qualità percepita.

Le osservazioni sopra riportate derivano anche dal contesto di mercato attuale che dovrebbe indurre tutti gli stakeholder ed i soggetti coinvolti ad una doverosa riflessione sulla necessità di contenimento della spesa economica.

Si chiede pertanto che ogni valutazione in merito al futuro della misura in questione venga valutata con attenzione e scrupolo anche rispetto al relativo impatto economico che è, come riporta chiaramente l'articolo 8 al comma 11, interamente a carico degli operatori.

La definizione e dimensionamento della misura, infatti, deve essere proporzionata rispetto al suo obiettivo.

\* \* \*

Si riporta di seguito l'articolato proposto nella presente consultazione in cui sono state apportate dalla scrivente in rosso alcune proposte di modifica o integrazione.

## **Articolo 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 **per adesione stipulato** con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- c) "Codice": il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)";
- 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) "fornitura di una rete di comunicazione elettronica": la realizzazione, la gestione, il controllo o la messa a disposizione di tale rete;
- f) "operatori": i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- g) "reti di comunicazione elettronica": i sistemi di trasmissione, basati o meno su un'infrastruttura permanente o una capacità di amministrazione centralizzata e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse, inclusi gli elementi di rete non attivi, 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 mobili e fisse (a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa internet), i sistemi per il trasporto via cavo della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti utilizzate per la diffusione radiotelevisiva e le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;

h) “rete pubblica di comunicazione elettronica”: una rete di comunicazione elettronica, utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, che supporta il trasferimento di informazioni tra i punti terminali di rete;

i) “servizio di comunicazione elettronica”: i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti: 1) servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120; 2) servizio di comunicazione interpersonale; 3) servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva;

j) “servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero”: un servizio di comunicazione interpersonale che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale – o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;

k) “servizio di comunicazione interpersonale”: un servizio di norma a pagamento che consente lo scambio diretto interpersonale e interattivo di informazioni tramite reti di comunicazione elettronica tra un numero limitato di persone, mediante il quale le persone che avviano la comunicazione o che vi partecipano ne stabiliscono il destinatario o i destinatari e non comprende i servizi che consentono le comunicazioni interpersonali e interattive esclusivamente come elemento accessorio meno importante e intrinsecamente collegato a un altro servizio;

l) “servizio di comunicazione vocale”: un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;

m) “servizio telefonico accessibile al pubblico”: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale;

n) “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;

o) “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;

p) "utente": la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, ovvero a un insieme predefinito e chiuso di persone fisiche o giuridiche all'uopo autorizzate;

q) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti;

r) "tavolo tecnico": tavolo di consultazione ed approfondimento sulle tematiche di qualità dei servizi di comunicazione mobili e personali, coordinato dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità e composto dall'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, dalla Fondazione Ugo Bordoni, e dagli operatori nazionali di rete mobile. Al tavolo partecipano altresì i rappresentanti designati dalle associazioni dei consumatori, nonché, in qualità di uditori e previo esplicito invito, Università, Enti di ricerca ed altri soggetti esperti interessati.

## **Articolo 2**

### **(Oggetto)**

1. La presente delibera stabilisce le informazioni che, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali sono tenuti a pubblicare, a uso degli utenti finali, sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine.

2. La presente delibera inoltre precisa, ai sensi del comma 2 dell'articolo 98-sedecies, del Codice, tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC, i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili ~~e il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione,~~ compresi meccanismi di certificazione della qualità.

3. Le disposizioni del presente provvedimento sono funzionali ad assicurare, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, che le informazioni in oggetto siano complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate.

4. 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.

5. Le carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali includono un richiamo alla presente delibera.

## **Articolo 3**

### **(Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi mobili offerti)**

1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-sedecies del Codice, 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 6, che formano parte integrante e sostanziale della presente delibera, tenuto conto delle precisazioni ivi contenute.

## Articolo 4

### (Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti)

1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, forniscono almeno, nella misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta **che non siano già riportate nella sintesi contrattuale messa a disposizione dall'operatore secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento.**

2. Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.

## Articolo 5

### (Disposizioni inerenti agli obblighi di trasparenza)

1. Ai sensi dell'articolo 98-quindecies e del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice i fornitori di servizi di comunicazione mobile e personali accessibili al pubblico pubblicano, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine.

2. Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 98-sedecies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di comunicazione mobile e personali accessibili al pubblico informano i consumatori qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete. **Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione.** Le misure intese a garantire la qualità del servizio devono essere conformi al regolamento (UE) 2015/2120.

3. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quindecies e dei commi 1 e 2 del presente articolo, **inviando all'Autorità e** pubblicano nel proprio sito web, secondo quanto specificato ai successivi commi 4 e 5, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta.

4. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione alle informazioni di cui agli allegati da 2 a 6, secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente delibera 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.

5. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico pubblicano nel proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui al comma 4 e

comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web. ~~In aggiunta, per ciascuna offerta, pubblicano nel proprio sito web le informazioni di cui all'allegato 1.~~

~~6. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico 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.~~

## Articolo 6

### (Disposizioni inerenti agli obiettivi di qualità e confronto delle offerte)

1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, 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 2 a 6, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;

b. pubblicano, nel proprio sito web, la relazione annuale di cui all'articolo 10, comma 1, della direttiva generale, contenente gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 6, i metodi di misurazione, gli obiettivi fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, 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, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti.~~

2. 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 dagli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali comunicati, in relazione agli allegati da 2 a 6, ai sensi del presente provvedimento;

b. tabelle comparative delle prestazioni delle offerte di servizi di comunicazioni mobili e personali, dagli operatori agli utenti finali, comunicate all'Autorità secondo il modello di cui all'allegato 1;

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

3. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web degli operatori di reti e 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.

4. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità, indicando in oggetto il titolo della presente delibera.

#### **Articolo 7**

##### **(Misura della qualità dei servizi vocali)**

~~1. Gli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali elaborano congiuntamente, con la supervisione della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità (di seguito indicata come "Direzione"), un allegato tecnico che descrive l'algoritmo da utilizzare per ciascuna misura dello scenario di chiamata o connessione, di cui agli allegati da 4 a 6 alla presente delibera, 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.~~

~~5. Gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 4 a 6 sono misurati, secondo quanto dettagliato nell'allegato tecnico di cui al comma 1, sulle porzioni di rete non inferiori al 20% sul totale della rete dell'operatore.~~

~~6. La Direzione cura la pubblicazione del documento di cui al comma 1 nel sito web dell'Autorità.~~

~~7. Gli operatori, con il coordinamento della Direzione, rivedono e modificano, se necessario, il contenuto del documento di cui al comma 1 in termini di nuove release software di piattaforme tecniche di costruttori esistenti o di nuove piattaforme stesse.~~

~~8. L'adozione di una release software e/o una nuova piattaforma tecnica comporta l'obbligo di revisione dell'allegato tecnico di cui al comma 1 se sono rispettate entrambe le seguenti condizioni:~~

~~– disponibilità e messa in esercizio da almeno un mese prima del 31 dicembre dell'anno precedente;~~

~~– diffusione su una porzione di rete non inferiore al 20%.~~

#### **Articolo 8**

##### **(Misura della qualità del servizio dati a banda larga nell'ambito del progetto MisuraInternet Mobile)**

1. La qualità del servizio dati a banda larga e le prestazioni delle reti mobili che lo implementano sono valutate in base ad indicatori in grado di valutare almeno il throughput del collegamento, ossia la velocità in download ed in upload attraverso l'utilizzo di protocolli tipici del trasferimento di file, la capacità di browsing di pagine web, utilizzando sia protocollo http che https, l'efficienza della trasmissione e commutazione di pacchetto in termini di ritardo, variabilità del ritardo e tasso di perdita dei pacchetti, l'efficienza del servizio video in streaming. Inoltre, sia per la connessione in generale che per il singolo servizio, sono individuati, laddove tecnicamente significativo e

realizzabile, indicatori relativi al tasso di accessibilità e di insuccesso del servizio stesso, combinando i quali è anche possibile valutare il tasso complessivo di successo.

2. Le misure di tali indicatori sono realizzate attraverso campagne di misura sul campo (drive test), le cui modalità tecniche di svolgimento, per ogni campagna, sono definite in un documento di Linee Guida, approvato con determina della Direzione Tutela dei consumatori, ed elaborate dal tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r).

3. Le campagne di cui al comma 2 prevedono i seguenti tipi di misura:

a) statiche: la misurazione viene effettuata in un punto, all'interno di uno specifico pixel, durante la sosta del veicolo;

b) dinamiche urbane: le misure effettuate in movimento, durante gli spostamenti urbani, per la cui esecuzione vengono utilizzati i tempi necessari agli spostamenti tra un pixel e l'altro;

~~c) dinamiche extraurbane: le misure effettuate in movimento, durante gli spostamenti extraurbani, per la cui esecuzione vengono utilizzati i tempi necessari agli spostamenti tra una città visitata e la successiva da visitare.~~

4. Fatte salve le scelte implementative generali e specifiche definite nella presente delibera, le Linee Guida di cui al comma 2, contemplano:

a) definizione di dettaglio, significato e relativi metodi di misurazione degli indicatori di cui al comma 1,

b) configurazione di rete del sistema di misura,

c) piani commerciali di riferimento,

d) modalità e condizioni operative delle misurazioni,

e) selezione delle città oggetto delle misure,

f) definizione dell'area (pixel) entro cui individuare il singolo punto di misura statico (campione),

g) criterio di selezione dei punti di misura,

h) criteri per la realizzazione delle misure dinamiche,

i) architettura e caratteristiche del sistema e della strumentazione di misura,

j) formato delle misure raccolte,

k) caratteristiche di server, strumentazione e terminali di misura,

l) distribuzione temporale delle misure per singola campagna e stima di giorni e ore di misura,

m) durata delle campagne (fase di acquisizione e fase di elaborazione),

n) criterio di assegnazione dei punti di misura per singola città,

o) criteri di selezione e aggiornamento dei terminali (device) di test,

p) cicli di test e protocolli di livello applicazione utilizzati,

q) processo di invalidazione di specifiche misure.

5. È prevista una campagna di drive test per ciascun anno solare, conforme alle relative Linee Guida di cui ai commi 2 e 3, con l'obiettivo di monitorare la qualità del servizio mobile broadband, nella migliore tecnologia di rete disponibile nel punto di misura (best technology).

6. Gli operatori di rete mobile la cui copertura della popolazione nazionale, con infrastrutture proprie, risulta superiore al 50%, al 31 dicembre dell'anno precedente la campagna, partecipano alle campagne di cui al comma 2, finanziandone i costi sulla base di un criterio di ripartizione uniforme.

7. L'avvio della campagna e la relativa disciplina generale sono approvati con delibera dell'Autorità tenuto conto delle osservazioni del tavolo tecnico cui all'articolo 1, comma 1, lettera r) del presente provvedimento.

8. Per ogni campagna, l'Autorità pubblica sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it), accessibile anche dal suo sito web istituzionale [www.agcom.it](http://www.agcom.it) o portale online, sia il documento di Linee Guida, una volta che esso sia stato concordato in sede di tavolo tecnico e approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sia il resoconto dei risultati della campagna, secondo le modalità definite nella presente delibera, e qualsiasi altro dato o informazione o documentazione concernente le misure in questione, funzionale alla trasparenza informativa sulla qualità del servizio, ai sensi e per i fini di cui all'articolo 98-sedecies del Codice, nonché a scopo di studio statistico e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità dell'accesso mobile alla rete Internet.

9. Tutti i risultati delle misurazioni, sia come acquisiti dagli strumenti di misura che a qualsiasi livello di più alta integrazione, costituiscono dati che rimangono nella disponibilità dell'Autorità. Tali dati saranno in parte pubblicati e diffusi dall'Autorità, nelle modalità di seguito descritte.

10. L'attività di realizzazione delle campagne di cui al comma 2 è gestita, d'intesa con gli operatori finanziatori del progetto, dalla Fondazione Ugo Bordononi (di seguito indicata come FUB), che ha il compito di:

- a) pianificare le attività generali e di dettaglio,
- b) fornire le risorse e gli strumenti per realizzare le campagne di misura ed acquisirne i risultati,
- c) realizzare le misure sul campo ed acquisire i risultati,
- d) memorizzare e rendere disponibili all'Autorità e agli operatori committenti i dati di ciascuna campagna di misura,
- e) realizzare le elaborazioni statistiche dei risultati,
- f) gestire eventuali processi di invalidazione di specifiche misure,
- g) collaborare con l'Autorità all'aggiornamento delle pagine web dedicate alla qualità dell'accesso a Internet da postazione mobile.

10. La FUB effettua tutte le fasi dell'attività di misure sul campo ed elaborazione dei relativi dati rispettando il vincolo di riservatezza delle informazioni appartenenti a ciascun operatore ed il principio di non discriminazione tra gli operatori.

11. La realizzazione delle campagne di cui al comma 2 non comporta alcun onere per l'Autorità ed i relativi costi sono interamente a carico degli operatori partecipanti alle campagne, i quali, avendo

aderito al finanziamento dell'attività, concordano direttamente con il soggetto affidatario, ovvero la FUB, le modalità di preventivazione, ordinazione, fatturazione e pagamento delle attività, su base annuale.

**12. L'Autorità, tenute in considerazioni le indicazioni elaborate dal tavolo tecnico, valuta l'opportuno dimensionamento delle misure da effettuate per l'anno successivo ed eventuali nuovi sviluppi del servizio MisuraInternet Mobile tenendo in debita considerazione il bilanciamento tra costi e benefici.**

12. Sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it) è pubblicato un elenco degli operatori mobili virtuali aggiornato, recante almeno le seguenti informazioni: tipologia di operatore MVNO (ad es.: ESP, Full MVNO, etc.), gli operatori ospitanti, le reti utilizzate (ad es.: 3G, 4G, 5G, etc.) ed eventuali limitazioni (ad es. limitazioni di velocità stabilite contrattualmente con gli ospitanti). Gli operatori mobili virtuali inviano semestralmente (entro il 30 giugno ed il 31 dicembre di ciascun anno) all'Autorità e alla Fondazione Ugo Bordoni le suddette informazioni aggiornate.

## **Articolo 9**

### **(Modalità e tempi di pubblicazione sul sito MisuraInternet Mobile dei risultati delle misurazioni della qualità del servizio dati)**

1. I risultati delle misurazioni sul campo della qualità del servizio in oggetto, di cui all'articolo 8, sono presentati e pubblicati in forma comparata, per singolo KPI e per ciascun operatore:

a) a livello di singolo pixel secondo le modalità di interfaccia grafica descritte nel successivo articolo 10;

b) su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano, arricchiti con eventuali serie storiche, indicative dell'evoluzione generale della qualità del servizio.

2. Non è consentito agli operatori nessun utilizzo e divulgazione dei risultati condivisi per uso esclusivamente interno al tavolo tecnico, a scopi pubblicitari o commerciali o a qualunque altro fine.

3. I dati delle singole misurazioni sono nella disponibilità dell'Autorità e degli operatori limitatamente ai dati della propria rete, i quali ne hanno l'esclusivo controllo; essi non possono essere, in alcun modo e da nessun altro soggetto, esportati e diffusi al di fuori del tavolo tecnico. L'utilizzo di tipo scientifico di dati ricavati dalle misurazioni dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Autorità e, se del caso, dagli operatori.

4. Ogni eventuale elaborazione, da parte di soggetti terzi, dei risultati pubblici che l'applicazione grafica, di cui al successivo articolo 10, rende disponibili sulle mappe delle città, allo scopo di individuare classifiche anche ad un livello di aggregazione più alto del singolo pixel, non sono riconosciute dall'Autorità e saranno dichiarate inattendibili e non veritiere, in quanto basate su estrapolazioni non certificate e soggettive.

5. Sia nel resoconto di pubblicazione dei risultati della campagna di misura, di cui all'articolo 8, comma 8, che in eventuali note di presentazione del resoconto stesso, è data opportuna informazione circa l'influenza che esercita la diffusione della tecnologia sulle performance della tecnologia stessa e, quindi, sui risultati delle misurazioni.

## Articolo 10

### **(Modalità di rappresentazione dei risultati pubblicati sul sito del progetto MisuraInternet Mobile delle misurazioni della qualità del servizio dati)**

1. Per ogni campagna soggetta alle modalità di pubblicazione di cui all'articolo 9, una volta eseguite le misurazioni ed elaborati i relativi risultati, sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it) è reso disponibile il resoconto di pubblicazione dei risultati della campagna, nell'ambito del quale sono fornite le notizie relative alla campagna ed i risultati e le serie storiche delle misure statiche e dinamiche.
2. I risultati comparati delle misurazioni sul campo di cui all'articolo 9, comma 1, lett. b), sia per le misure statiche che per quelle dinamiche urbane e **extraurbane**, sono pubblicati in formato tabellare.
3. In conformità con quanto statuito all'articolo 9, comma 1, lett. a), i risultati comparati delle misurazioni, sia statiche che dinamiche in ambito cittadino, sono forniti al pubblico al livello del singolo punto di misura attraverso una interfaccia grafica, come dettagliato nei successivi commi.
4. L'accesso ai risultati comparati di cui al comma 3 avviene previa selezione di un punto sulla mappa, ad esempio mediante l'inserimento di un indirizzo. Una volta acquisita tale informazione, saranno presentati, in forma tabellare, sia per le misure statiche che per quelle dinamiche, i risultati relativi al punto di misura più vicino, per il quale sarà indicata la distanza dall'indirizzo fornito (o dal punto selezionato sulla mappa) e la data e ora di esecuzione della misura, ma non saranno fornite informazioni per geo-localizzare il punto di misura stesso.
5. I risultati relativi al punto di misura più vicino sono raggruppati e presentati in una tabella relativa alle misure statiche e in una tabella relativa alle misure dinamiche. In ogni tabella sono riportati i risultati delle misure dei KPI definiti e specificati nel documento di Linee Guida relativo alla campagna in esame. Per ogni KPI i risultati sono riportati per le singole reti degli operatori di rete mobile partecipanti alla campagna, consentendone la comparabilità.
6. Relativamente alle misure statiche, per "punto di misura più vicino" si intende quello, all'interno di un pixel, dove è sostato l'autoveicolo per effettuare il ciclo di misure statiche, più vicino, in linea d'aria, all'indirizzo fornito.
7. Relativamente alle le misure dinamiche, per "punto di misura più vicino" si intende un punto caratteristico appartenente al tratto di percorso urbano, nello spostamento da un punto di misura statico al successivo, nel corso del quale è stato compiutamente eseguito un test atomico, che è più vicino, in linea d'aria, all'indirizzo fornito. Il criterio con cui si determina il punto caratteristico di ogni percorso è definito dal tavolo tecnico e riportato nel documento di Linee Guida.
8. Nelle tabelle di cui al comma 4, i risultati comparati delle misurazioni dei vari KPI non sono rappresentati con il loro preciso valore numerico, ma viene indicata l'appartenenza del risultato ad una determinata fascia. Come criterio generale, per ogni KPI saranno individuate 5 fasce, i cui estremi, generalmente arrotondati ad una o due cifre significative, sono calcolati, di campagna in campagna, applicando il criterio della distribuzione omogenea dell'insieme complessivo dei risultati delle misurazioni, ottenuto collezionando i risultati di tutti i test atomici, per tutti i pixel della campagna e per tutti gli operatori. Le fasce sono scelte in modo che ognuna di esse contenga circa il 20% dei risultati dell'insieme complessivo.

## Articolo 11

### (Disposizioni finali)

1. La delibera n. 154/12/CONS, con le sue successive modifiche e integrazioni, è abrogata e sostituita dal presente provvedimento.

2. Il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r) dedica sessioni periodiche dei propri lavori, sotto la responsabilità ed il coordinamento della Direzione, alle ~~seguenti~~ attività, specifiche della qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali ~~quali~~ ~~– studio e definizione dell'evoluzione funzionale delle campagne di misura sul campo, in particolare sui temi di nuove tecnologie di rete, modalità operative, nuove aree geografiche nelle quali condurre le prove, nuovi dispositivi terminali di test;~~

~~– integrazione della valutazione sulla qualità del servizio (QoS) con quella sulla qualità percepita dall'utente (QoE).~~

3. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dall'articolo 30, comma 19, del Codice.

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

### ALLEGATI ALLA DELIBERA N. \_\_\_/22/CONS

#### ALLEGATO 1

#### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DELLE OFFERTE DI ACCESSO A INTERNET

Gli operatori pubblicano sul proprio sito web e rendono disponibile all'utente prima della conclusione del contratto un prospetto che riporti, per ciascuna offerta che include l'accesso a Internet, almeno le seguenti informazioni:

##### 1. Nome commerciale dell'offerta

~~2. Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie – Il dato sulla copertura è calcolato possibilmente con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzato con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale. Il dato geografico sulla copertura deve essere associato all'indicazione, per lo stesso pixel, delle relative velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere. La copertura e le velocità massime stimate di connessione dovranno essere specificate separatamente per ciascuna tecnologia di rete. L'operatore dovrà indicare il link ad una pagina dove vengono riportate le mappe di copertura con l'indicazione delle relative velocità massime stimate.~~

2. Link ad una pagina web del sito dove viene riportata la mappa di copertura mobile dell'operatore con una risoluzione adeguata da permettere la visualizzazione a livello locale. Separatamente vengono indicate le velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere in condizioni di normale utilizzo della rete, nel territorio nazionale (un unico valore a livello nazionale per la velocità di download e uno per quella di upload).

**3. Velocità pubblicizzate della connessione** – Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing, e che dovrebbero riflettere le velocità che l'operatore è realisticamente in grado di fornire agli utenti, in condizioni di normale utilizzo, nel territorio nazionale.

**4. Eventuali possibili limitazioni della velocità di connessione ad Internet nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate** – In caso positivo, indicare l'indirizzo web in cui sono descritti i dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che l'operatore si riserva di mettere in atto. Le limitazioni possono, in particolare, riguardare le situazioni in cui la velocità massima non è raggiungibile in situazioni di particolare carico della stazione radio base o di congestione. **In tal caso indicare i valori di velocità di download e upload minimi realisticamente raggiungibili.**

**5. Disponibilità di meccanismi di QoS** – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.

**6. Supporto del servizio VoLTE** – Specificare se per l'offerta è previsto il supporto al servizio VoLTE e riportare il link alla pagina del sito dove sono riportati i terminali compatibili e/o le caratteristiche che deve avere il terminale per poter fruire del servizio VoLTE.

**7. Antivirus, firewall** – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.

**8. Assistenza tecnica** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.

## ALLEGATO 2

### RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione dell'indicatore:

1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica:

Definizione 1) servizi post-pagati

Definizione 2) servizi prepagati.

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. Sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione ~~indipendentemente dalla fondatezza del reclamo~~. Per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Definizione 1) rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Definizione 2) rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile postpagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse in qualità di operatore mobile. Indicare in quale forma (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) sono accettati i reclami degli utenti.  
Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

### **ALLEGATO 3**

#### **ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE**

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: servizi post-pagati

Rilevazione dei dati: censuaria – tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di osservazione.  
Periodi rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato

Unità di misura: Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

#### **ALLEGATO 4**

##### **TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE**

Definizione dell'indicatore:

Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: servizi pre-pagati e post-pagati

Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer, nel periodo di rilevazione considerato, escludendo gli ordini relativi alla MNP.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misure:

a) Percentile 95% del tempo di fornitura

b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Unità di misura:

per la misura a) ore

per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre) 2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo) annuale gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

Si intende per servizio pre-pagato un servizio in cui il cliente, mediante l'acquisto e l'utilizzo di una carta SIM (Subscriber Identity Module) e di unità di traffico telefonico di importo predeterminato, fruisce dei servizi di comunicazione elettronica sino ad esaurimento delle stesse unità. Si intende per servizio post-pagato un servizio in cui il cliente sottoscrive un contratto di abbonamento che prevede l'invio periodico al cliente di una fattura e della relativa documentazione di fatturazione per il traffico effettuato.

Il percentile 95% (detto anche 95esimo percentile) del tempo di fornitura è il tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

È possibile esprimere la misura in minuti, in alternativa alle ore, purché venga chiaramente evidenziato nel rapporto.

## **ALLEGATO 5**

### **ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE**

Definizioni:

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;

Definizione 4): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;

Definizione 5): La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Obbligatorietà: obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Punto di misura: contatori su base cella, punti di raccolta BSC, RNC, eNodeB e gNodeB

Servizi a cui si applica: servizio voce

Rilevazione dei dati: censuaria.

N.B. – I dati vanno rilevati dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di chiamata in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura:

Definizione 1) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.

Definizione 2) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 3) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 4) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 5) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: separati per ciascuna misura di cui alle definizioni 1), 2), 3), 4), 5)

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre) 2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo) annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

## **ALLEGATO 6**

### **PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE**

Definizioni:

Definizione 1): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 2): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 3): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 4): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 5): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Obbligatorietà: obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Punto di misura: contatori su base cella, punto di raccolta BSC, RNC, eNodeB e gNodeB

Servizi a cui si applica: servizio voce

Rilevazione dei dati: censuaria – tutte le connessioni terminate con successo su esplicita richiesta di uno dei terminali coinvolti nella comunicazione.

N.B. – I dati vanno rilevati dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di chiamata in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre; 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre; 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura:

Definizione 1): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 2): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 3): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.  
Definizione 4): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.  
Definizione 5): Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G-NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: separati per ciascuna misura di cui alle definizioni 1), 2), 3), 4), 5)

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre) 2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo) annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

\*\*\*

Fastweb si riserva la possibilità di formulare nel corso del procedimento ulteriori argomentazioni, nonché una compiuta valutazione anche in merito agli impatti e alle eventuali tempistiche necessarie per l'implementazione delle nuove disposizioni.

Come anticipato con la nota del 20.09.2022 (Prot. Fastweb n.15882/GP), Fastweb formula istanza di audizione, al fine di poter illustrare all'Autorità le proprie osservazioni in merito allo schema di provvedimento proposto dall'Autorità.

Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 16, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 383/17/CONS, i dati e le informazioni riportate nel presente contributo devono essere considerati riservati e non accessibili, in quanto riportano valutazioni aziendali, nonché strategie commerciali e

regolamentari di carattere riservato le quali, laddove divulgate, sarebbero suscettibili di arrecare un pregiudizio alle strategie aziendali di Fastweb.

Distinti saluti,

Elenia Cerchi  
*Regulatory Affairs Officer*

 Elenia Cerchi  
27.09.2022 17:58:26  
GMT+02:00