

Allegato B alla Delibera n. 156/23/CONS

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA AVVIATA CON DELIBERA N. 405/22/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

SOMMARIO

Sommario

La consultazione pubblica	_ 1
Sintesi dei contributi - Considerazioni generali	2 15
Sintesi dei contributi - Osservazioni sui singoli articoli	

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 405/22/CONS del 24 novembre 2022, l'Autorità ha indetto una consultazione pubblica per l'adozione di un testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori (KPI) di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, in ottica di eliminazione degli indicatori relativi a tecnologie superate o in via di superamento, allineamento alle moderne tecnologie e al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza contrattuale, trasparenza delle informazioni sui siti web degli operatori, fissazione degli obiettivi di qualità e misurazione della effettiva qualità raggiunta. Alla consultazione hanno aderito numerosi operatori e Associazioni dei consumatori.

A seguito della produzione di contributi scritti, nei mesi di febbraio e marzo 2023 si sono tenute le audizioni dei partecipanti al procedimento. Sono state inoltre effettuate tre richieste di informazioni, per approfondire alcuni aspetti emersi nel corso della consultazione¹.

I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi, nei termini previsti dall'Allegato A alla delibera di avvio della consultazione, i seguenti soggetti: Associazione Italiana Internet Providers (di seguito denominata AIIP), Eolo S.p.A. (di seguito denominata Eolo), Fastweb S.p.A. (di seguito denominata Fastweb), Iliad Italia S.p.A. (di seguito denominata Iliad), Lepida S.c.p.A. (di seguito denominata Lepida), PostePay S.p.A. (di seguito denominata PostePay), Sky Italia S.r.l. (di seguito denominata Sky), TIM S.p.A. (di seguito denominata TIM), Tiscali Italia S.p.A. (di seguito denominata Tiscali), Vianova S.p.A. (di seguito denominata Vianova), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata Vodafone), WindTre S.p.A. (di seguito denominata WindTre), Unione per la difesa dei consumatori (di seguito denominata Udicon).

Inoltre, in data 13 febbraio 2023, su convocazione dell'Autorità, si è svolta una riunione del tavolo permanente con le Associazioni dei Consumatori ove sono state raccolte le osservazioni sul testo proposto in consultazione pubblica. All'audizione hanno partecipato le seguenti Associazioni: Adiconsum, Adoc, Casa del Consumatore, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega Consumatori, Udicon.

Allegato B alla Delibera n. 156/23/CONS

¹ Nello specifico in relazione ai KPI per il servizio voce, i profili oggetto di misurazione dal progetto MisuraInternet, le caratteristiche delle offerte FWA e la distribuzione dei reclami riguardanti la velocità di connessione a Internet per ciascuna delle tecnologie utilizzate per fornitura del servizio.

Considerazioni generali

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.g.1] – Le Associazioni dei Consumatori, nell'accogliere positivamente il riassetto regolamentare proposto dall'Autorità, nonché il miglioramento della trasparenza per gli utenti finali anche con riferimento alle prestazioni delle connessioni, rilevano che la possibilità di recesso senza costi dovrebbe essere garantita anche in caso di violazione di altri parametri diversi dalla sola velocità minima garantita, osservando che questi determinano anch'essi la qualità della rete, soprattutto a causa della possibilità per gli operatori di dichiarare velocità minime garantite relativamente basse. Evidenziano al riguardo che nell'ambito dei contratti business i valori minimi garantiti sono più elevati rispetto alla clientela consumer e sono oggetto di contrattazione con le aziende e sarebbe auspicabile un allineamento dei valori minimi dei consumer a quelli del business.

[V.g.1] - A tale riguardo si richiama che il comma 7 dell'art. Art. 98-septies decies del Codice, recante "Durata dei contratti e diritto di recesso", prevede che "Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipulata e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere."

Il comma 6 dell'articolo 98-septies decies del Codice introduce una ulteriore tutela per il consumatore, il quale ha il diritto di recedere, senza corrispondere alcun costo, anche prima della scadenza contrattuale, "in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto".

Tale norma va letta in combinato disposto con quanto previsto dal comma 4 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet laddove dispone che:

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

La discrepanza significativa, secondo l'Autorità, va valutata rispetto ai parametri di qualità definiti nel presente regolamento, a conclusione della consultazione di cui alla delibera n. 405/22/CONS.

L'Autorità ritiene che l'accertamento dei fatti tramite un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione possa essere effettuato tramite uno strumento come Ne.Me.SyS. Tra i mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale vi è lo strumento del reclamo, con eventuale richiesta degli indennizzi contrattuali, e l'accesso a un sistema di risoluzione della controversia tramite ConciliaWeb.

Il comma 1 dell'articolo 4 del regolamento sottoposto a consultazione pubblica con delibera n. 405/22/CONS prevede, al riguardo, che:

Articolo 4 (Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti)

1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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, secondo le modalità ivi indicate, 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 caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, indicando la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet, secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento, ed informano i consumatori circa le modalità di reperimento di eventuali ulteriori informazioni.

Inoltre (comma 4),

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.

In allegato 1, tra i parametri di interesse, si riportano oltre alle velocità minime, anche i seguenti parametri di qualità:

- **6.** Velocità massime della connessione Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.
- 7. Velocità normalmente disponibili della connessione Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che un utente può aspettarsi di sperimentare per almeno il 90% del giorno;

Rileva, pertanto, anche per i parametri di cui ai suddetti punti 6 e 7, ai sensi del Regolamento Open Internet e di quanto previsto, in questo regolamento, la possibilità del consumatore di attivare i mezzi di ricorso a sua disposizione a norma del diritto nazionale e, quindi, ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 6, di ottenere gli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti, se del caso tramite il ricorso a una procedura di conciliazione.

L'applicazione concreta delle suddette definizioni, ai fini del diritto di richiedere gli indennizzi, richiede tuttavia una puntuale declinazione tecnica della modalità di misura e

certificazione da parte dell'utente, analogamente a quanto oggi già avviene per le velocità minime.

L'Autorità ritiene pertanto opportuno affidare al tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera x), l'aggiornamento del documento di Linee Guida attuative di cui all'art. 2, comma 6, del presente regolamento come modificato al fine di includere anche i parametri dell'Allegato 1, per l'adeguamento alle novità introdotte dal nuovo regolamento, inclusa la definizione delle specifiche tecniche in base alle quali andrà realizzata l'architettura e l'applicazione per la misura e certificazione dei valori di cui ai punti 6 e 7 sopra richiamati. A valle dell'approvazione delle stesse, il soggetto indipendente all'uopo incaricato, che disponga dei requisiti di indipendenza e professionalità e consenta di effettuare la modifica in modo efficace ed efficiente, sarà incaricato di sviluppare le modifiche necessarie a conformare gli strumenti di misura del progetto MisuraInternet.

In merito ai valori minimi garantiti da parte degli operatori, si osserva che è lasciata alla competizione tra gli operatori la fissazione di tali valori. Si reputa che l'aumento di trasparenza che questo regolamento si propone di ottenere, nonché la pubblicazione di tabelle comparative della qualità minima offerta, già peraltro presente sul sito www.misurainternet.it, possa costituire un volano per ingenerare una competizione virtuosa sui valori minimi, giungendo così ad un generalizzato rialzo degli stessi per le future offerte proposte dagli operatori.

D'altra parte, la verifica anche delle velocità massime e normalmente disponibili fornisce al cliente ulteriori rilevanti parametri di riscontro della effettiva qualità e per un confronto tra operatori.

Tutto ciò premesso il comma 3 dell'articolo 4 del regolamento sottoposto a consultazione è conseguentemente modificato in modo da chiarire meglio che il vincolo contrattuale vale anche rispetto alle velocità normalmente garantite e massime:

- 3. Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati <u>l e</u> da 10 a 12 di seguito riportati:
 - a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
 - b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
 - c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione);

si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare i rispettivi valori, riportando un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili, ai sensi del quadro regolamentare vigente, qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto. Gli operatori forniscono indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo.

Nell'art. 12 è inserito il seguente comma:

5. Il tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera x), elabora, entro 5 mesi dalla pubblicazione del presente regolamento, la nuova versione del documento di Linee Guida ai sensi dell'art. 2, comma 7, finalizzata all'adeguamento delle modalità di misura degli indicatori di qualità alle nuove disposizioni di cui al presente regolamento avuto particolare riguardo alla velocità massima e normalmente disponibile e ai sistemi FWA.

L'Allegato 1 è modificato nei punti 6, 7 e 16 come segue:

- 6. Velocità massime della connessione Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, <u>così come definite nell'allegato 9</u>, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. <u>Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</u>
- 7. Velocità normalmente disponibili della connessione Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, <u>così come definite nell'allegato 9</u>, che un utente può aspettarsi di sperimentare per almeno il 90% del giorno; <u>la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</u>
- 16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3, 4 e 5 a 7 di cui sopra.

[O.g.2] – Udicon rileva come il regolamento in questione rafforzi in modo significativo la tutela dei diritti dei consumatori, aggiornando gli obblighi di trasparenza in capo agli operatori telefonici in ordine a tutti gli aspetti contrattualmente più rilevanti. In particolare, ritiene che tale aspetto sia idoneo a rendere l'utente finale maggiormente consapevole al momento della conclusione del contratto e, conseguentemente, a migliorare la concorrenza nel mercato di riferimento. Inoltre, condivide la previsione secondo cui gli obblighi di trasparenza sopra citati debbano essere assolti anche nel caso di offerte che prevedano l'erogazione di servizi di telecomunicazione su rete fissa in tecnologia FWA.

Pur evidenziando la presenza di sanzioni qualora gli operatori disattendano l'obbligo di trasmissione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori di qualità, ritiene che il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati da parte degli operatori debba produrre effetti automatici, sia in ordine all'erogazione di indennizzi in capo ai consumatori, sia in ordine alla previsione della possibilità per gli stessi di recedere senza spese a loro carico dal contratto. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, rappresenta che in alcuni settori, come quello energetico, è prevista la corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità e, pertanto, auspica che tale misura possa essere introdotta anche nel mercato della telefonia.

Ritiene, quindi, di particolare importanza integrare la disposizione in menzione, prevedendo che, nel caso in cui i gestori non siano in grado, anche temporaneamente, di garantire gli standard di qualità di cui al punto 7) dell'Allegato 1, sia prevista l'erogazione di indennizzi automatici in capo all'utente e/o il diritto in capo allo stesso di recedere unilateralmente dal contratto senza spese a suo carico.

[V.g.2] – Riguardo al punto 7 dell'Allegato 1, l'Autorità, nel condividere quanto osservato, rinvia a quanto sopra chiarito al punto [V.g.1]. In particolare, l'Autorità, dal combinato disposto del Codice e del Regolamento Open Internet, ritiene di riconoscere all'utente, per le velocità minime, del ritardo di trasmissione dati, del tasso di perdita dei pacchetti, nonché per le velocità massime e normalmente disponibili previste nel contratto, la possibilità di ricorrere agli strumenti che il diritto nazionale mette a disposizione del cliente, quale la richiesta di indennizzi contrattuali se del caso tramite la procedura di conciliazione o risoluzione della controversia. Gli operatori dovranno, pertanto, prevedere indennizzi contrattuali con modalità e termini stabiliti nel contratto. L'Autorità si riserva di valutare idonea integrazione del regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.

Si modifica di conseguenza il comma 5 dell'art. 10 del testo in consultazione come segue:

5. Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;

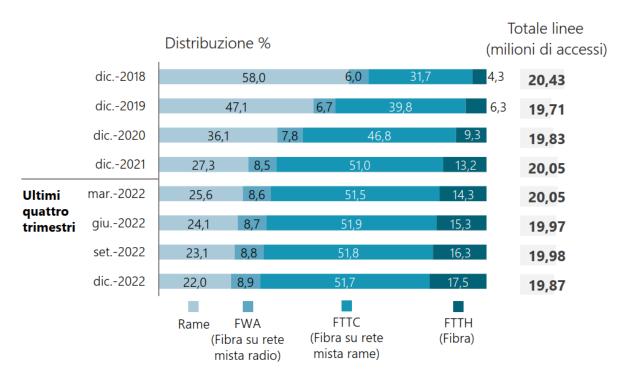
b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

Si modifica inoltre il comma 9 del testo in consultazione come segue:

9. I risultati individuali delle misure di cui al comma 8 sono restituiti agli utenti richiedenti con la chiara indicazione che sono privi di valore probatorio ai fini delle a possibilità di recedere dal contratto senza spese ai sensi del cui al comma 5.

[O.g.3] – (Omissis) non condivide l'estensione alle linee FWA delle disposizioni dell'emanando regolamento che hanno ripercussioni contrattuali, in quanto il servizio di accesso a Internet tramite FWA, pur essendo fruito da una postazione fissa, da un punto di vista meramente tecnologico, si caratterizza come un accesso mobile le cui risorse di rete sono condivise con la clientela mobile. In altre parole, le linee FWA non dispongono di banda di frequenza in uso esclusivo all'utente FWA, ma condividono le risorse della rete d'accesso e la loro ottimizzazione di utilizzo.

[V.g.3] – Il mercato FWA è in rapida espansione e anche i maggiori operatori che prima operavano con offerte basate su linee di accesso su portante in cavo hanno ormai a listino una o più offerte FWA. La scelta dell'operatore di non dedicare risorse di banda alle linee FWA, che l'utente percepisce come accessi da postazione fissa al pari di una linea in rame o fibra ottica, in corrispondenza del quale paga un canone mensile non necessariamente inferiore a queste ultime, non può influenzare le scelte regolamentari che non possono essere basate sulle caratteristiche tecniche o sulle scelte commerciali, in linea con un generale principio di neutralità tecnologica e non discriminazione. D'altra parte, da tempo tali accessi sono considerati, da un punto di vista merceologico, appartenere allo stesso mercato. Ciò è testimoniato dalla costante crescita del numero di utenti di questi servizi. A tale riguardo si riportano i dati dell'osservatorio sulle comunicazioni Agcom del primo trimestre 2023, i quali evidenziano che la distribuzione delle linee FWA sul totale delle linee di rete fissa è in continua crescita, arrivando ad essere a fine 2022 l'8,9% del totale.



Si ritiene pertanto necessario estendere le tutele già esistenti per gli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico realizzati mediante tecnologie *wired* anche agli utenti in tecnologia FWA. Attualmente, difatti, le offerte FWA non sono né oggetto di misura presso le sonde regionali, né gli utenti di tali offerte possono fruire della tutela messa in campo con il software Ne.Me.Sys. Ciò a fronte di dati relativi ai reclami (acquisiti agli atti del procedimento con una specifica richiesta di informazioni agli operatori partecipanti alla consultazione) per le connessioni FWA percentualmente nel medesimo ordine di grandezza (ove non superiore) a quelli per le restanti tecnologie. Visto l'attuale scenario tecnologico e di mercato delle offerte FWA, si reputa proporzionato trattare queste offerte alla medesima stregua delle offerte cablate.

Al riguardo rileva anche quanto riportato al paragrafo 141a delle Linee Guida del BEREC sull'attuazione del Regolamento UE n. 2015/2120. Difatti, secondo tale paragrafo, il BEREC considera alcuni tipi di FWA come servizi di rete fissa ai fini degli obblighi di trasparenza. Nel medesimo paragrafo si legge che questo è il caso, ad esempio, in cui vengano utilizzati apparati specifici per il collegamento e l'impiego di capacità di banda o di spettro riservate.

Nel caso di specie, come parziale deroga alla delibera n. 348/18/CONS relativa al modem libero, con comunicazione del 2 luglio 2019 è stato consentito che gli operatori possano prevedere una restrizione alla libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale da parte degli operatori FWA in merito alla componente radio. Per le offerte FWA, pertanto, di fatto gli operatori prevedono apparecchiature specifiche per le quali non si applica la libertà di scelta del terminale da parte dell'utente e ciò le fa ricadere in uno dei casi previsti dal paragrafo 141a delle linee guida del BEREC.

Si ricorda altresì che, con la delibera n. 348/19/CONS, l'Autorità ha confermato l'inclusione dei servizi di accesso all'ingrosso in tecnologia FWA nel perimetro merceologico dei mercati rilevanti dei servizi di accesso da postazione fissa. Con tale delibera, difatti, l'Autorità ha individuato un unico mercato rilevante dei servizi di accesso a banda larga al dettaglio, comprendente tutte le tecnologie di accesso da rete fissa disponibili sul mercato, sia di tipo asimmetrico sia di tipo simmetrico. Rientrano, quindi, nel mercato rilevante i servizi di accesso alla rete fissa forniti attraverso le tecnologie in rame, miste rame-fibra, solo fibra ottica e wireless fisse (FWA).

La scelta di alcuni operatori di implementare i servizi FWA su rete radiomobile, indifferentemente dal fatto che si preveda o meno la riserva di risorse dedicate a detto servizio, non può ricadere sull'utente finale, che non può ritrovarsi senza tutele nella fruizione di un servizio che è a tutti gli effetti assimilato ad un servizio fisso, la cui specifica implementazione non deve rilevare per l'utente che ne fruisce, al netto della consapevolezza che si tratta di un servizio offerto sfruttando la tecnologia radio, così come sancito dalla delibera n. 292/18/CONS.

D'altra parte, ai sensi dell'articolo 98-sedecies "L'Autorità può altresì richiedere che i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico informino 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."

Ne consegue che l'operatore, nei casi in cui fornisca servizi FWA utilizzando frequenze condivise o comunque in tutti i casi in cui la qualità può dipendere da fattori esterni, è tenuto a informare l'Autorità e, trasparentemente, l'utente finale.

Alla luce di quanto esposto, si reputa che le previsioni regolamentari, quali, tra le altre, quelle sulla trasparenza e contrattuali, previste con la disciplina della qualità dei servizi da rete fissa debbano essere applicabili anche alle offerte FWA. Non si reputa, pertanto, di accogliere l'osservazione del rispondente.

[O.g.4] – (Omissis) ritiene che la delibera finale - abrogando e sostituendo le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP e, di conseguenza, facendo venire meno gli obblighi da queste ultime previste – dovrebbe eliminare tutti quegli obblighi ad oggi in capo agli operatori correlati a tecnologie e servizi oramai superati e, nell'ottica di un bilanciamento tra dettaglio informativo e semplicità ed efficacia della comunicazione, dovrebbe riconoscere agli stessi operatori ampia discrezionalità nella scelta degli strumenti ritenuti più idonei al raggiungimento di tale obiettivo. Ritiene debba essere lasciata 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. Condivide pertanto l'opportunità che siano definiti i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili e i meccanismi di certificazione della qualità, mentre ritiene che

ciascun operatore debba poter valutare in autonomia il contenuto, la forma e le modalità di pubblicazione di tali informazioni.

[V.g.4.] – L'Autorità reputa che debba essere garantita un'armonizzazione su contenuti, forme e modalità di pubblicazione delle informazioni di trasparenza tecnica, in modo da garantire il semplice reperimento e la comparabilità delle informazioni, come richiesto dall'art. 98-sedecies del Codice al comma 2: "L'Autorità precisa, 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". Non si reputa, pertanto, accoglibile l'osservazione del rispondente.

[O.g.5] – (Omissis), in relazione al campo di applicazione del regolamento, richiamando l'art. 98-sedecies del Codice delle comunicazioni elettroniche ed evidenziando che il testo in consultazione prevede che sia applicato a tutti i clienti, sia essi clienti consumer che clienti business, chiede che, in attuazione del Codice, il testo definitivo si applichi unicamente al consumatore e non al mondo business, ferma restando la discrezionalità dell'operatore a fornire tutte le ulteriori notizie e informazioni che ritiene essenziali a tutta l'utenza. Ciò poiché, a causa delle peculiarità e delle complessità di questo tipo di offerte, potrebbe essere più complicato formalizzarle in un modo così omogeneo e così strutturato. Sottolinea ad ogni modo di ritenere che i contratti negoziati, quindi non per adesione, siano automaticamente esclusi perché esulano dal campo di applicazione del Codice.

[V.g.5] — Non si reputa accoglibile l'osservazione del rispondente in quanto l'ambito di applicazione previsto dal testo in consultazione, al comma 1 dell'articolo 2 di seguito richiamato, riprende quanto previsto all'art. 98-sedecies del Codice, che è riferito all'*utente finale*, salvo per le informazioni da rendere ai *consumatori* qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni (come peraltro indicato anche nel testo in consultazione all'articolo 1, comma 1):

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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.

Il Codice, in aggiunta, prevede specifiche esclusioni per le micro e piccole imprese, in materia contrattuale, ai sensi del comma 3 dell'articolo 98-quarter decies solo in caso le stesse espressamente acconsentano:

Le informazioni di cui ai commi 1, 3 e 5 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.

D'altra parte, l'articolo 98-sedecies, che riguarda le informazioni sulla qualità dei servizi offerti, l'applicazione del Regolamento Open Internet, 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, non prevede alcuna deroga.

Non è pertanto prevista alcuna deroga nel caso di contratti negoziati ma solo nel caso di grandi imprese come chiarito, tra l'altro, nella direttiva europea che istituisce il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

L'Autorità, vista l'osservazione, include uno specifico chiarimento nell'articolo 4 del regolamento che si approva, in applicazione dell'articolo 98-quater decies del Codice, specificando che le informazioni di cui allo stesso articolo sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni, con l'introduzione del seguente comma:

5. Le informazioni di cui al presente articolo sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.

[O.g.6] – (Omissis) ritiene opportuno che nel testo sottoposto in consultazione si precisi espressamente l'ambito di applicazione soggettiva della disciplina oggetto del presente regolamento, con particolare riferimento alle disposizioni inerenti alle tutele riconosciute in merito agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12 del documento di consultazione.

A tal riguardo, a titolo esemplificativo, richiama gli articoli 2, comma 6, e 4, comma 3, ivi contenuti: se la prima disposizione richiama l'utilizzabilità delle misurazioni degli indicatori da 10 a 12 da parte dell'utente finale (da intendersi come cliente sia consumer che business, in base alla definizione di cui alla lettera w) dell'art.1 dello stesso documento), la seconda disposizione fa intendere che le tutele derivanti dal mancato rispetto dei parametri contrattualmente convenuti impattino unicamente i consumatori.

Ritiene che l'articolo 4, comma 1 lettera e) del Regolamento (UE) n. 2015/2120, nell'imporre per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa una spiegazione chiara e comprensibile della velocità in download e upload dei servizi (minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata), lasci intendere che i mezzi di ricorso in caso di divergenza tra quanto pattuito contrattualmente e quanto fruito dall'utente finale siano a disposizione del solo consumatore e, peraltro, solo laddove la discrepanza sia continuativa o regolarmente ricorrente (e, dunque, non sporadica). Alla luce di quanto esposto, ritiene che vada prevista l'applicazione al solo consumatore delle seguenti disposizioni e allegati del regolamento in consultazione:

- comma 6 dell'articolo 2, in luogo dell'attuale dicitura "utente finale" ivi riportata;
- comma 9 dell'articolo 9 in luogo dell'attuale dicitura "utente" ivi riportata;
- articolo 10 in luogo delle attuali diciture "utente" e "utente finale" ivi riportate;

- allegato 11 in luogo dell'attuale dicitura "utente" ivi riportata.

[V.g.6] – L'art. 98-sedecies (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico), prevede che

1. L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, 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.

Si osserva che il riferimento è agli utenti finali.

Conformemente al Codice, l'articolo 2 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica prevede al comma 1 che:

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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.

Non si condivide con l'interpretazione dell'art. 4, par. 1 del Regolamento (UE) n. 2015/2120 di applicazione degli strumenti di ricorso ai soli consumatori, giacché lo stesso Regolamento nell'art. 1 (Oggetto e ambito di applicazione), al par. 1 riporta: "Il presente regolamento definisce norme comuni per garantire un trattamento equo e non discriminatorio del traffico nella fornitura di servizi di accesso a Internet e i relativi diritti degli utenti finali." Si reputa, pertanto, che le tutele ivi definite siano da estendersi agli utenti finali e non solo a consumatori.

Il comma 2 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet prevede che:

2. I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli **utenti finali** relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo.

Il riferimento anche nella suddetta previsione di tutela è pertanto agli utenti finali.

Circa l'ambito di applicazione, si rileva, in conclusione, che quanto proposto in consultazione ricalca esattamente quanto previsto dal nuovo Codice. Altresì non si reputano condivisibili diminuzioni dell'attuale ambito di applicazione, eliminando dallo stesso gli utenti *business*, vieppiù alla luce del nuovo Codice, in quanto si andrebbe a ridurre notevolmente il bacino di utenti tutelati, senza reali motivazioni di natura tecnica o regolamentare.

In relazione a quanto sopra, pertanto, si rinvia al chiarimento inserito nell'articolo 4 del regolamento di cui al presente procedimento, al punto [V.g.5], in merito all'ambito soggettivo di applicazione delle informazioni contrattuali che sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.

[O.g.7] – (Omissis) ritiene che gli obblighi relativi ai servizi di accesso a Internet in postazione fissa di cui agli articoli 4, 5 e 6 dello schema di regolamento possano riguardare i servizi FWA nei limiti indicati dai par. 141a e 141b delle linee guida BEREC BoR (22) 81. In particolare, ritiene che tale estensione debba essere rigorosamente condizionata e subordinata al fatto che si tratti di servizi FWA in banda licenziata, anche se di rete mobile, escludendo il caso di impiego di frequenze ad uso collettivo per le quali l'uso delle frequenze "su base non esclusiva, di non interferenza e senza diritto a protezione" impedisce di fornire di fatto garanzie di qualità.

[V.g.7] – L'Autorità ritiene che, per il caso indicato da (omissis), il paragrafo di rilievo sia il 141a che si riporta per completezza: "BEREC considers certain types of FWA as fixed network services for the purpose of transparency requirements in the Regulation. This is the case for example where a network using wireless technology (including mobile) is used for IAS provisioning at a fixed location with dedicated equipment and either capacity reservation or usage of a specified frequency spectrum band is applied. In this instance it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. When considering a specific case NRAs may take the specific product implementation and conditions into account."

Si reputa, alla luce delle linee guida ai paragrafi citati dal rispondente, condivisibile che una possibile lettura del paragrafo possa consentire al regolatore di trattare i servizi FWA erogati su bande non licenziate in modo da tener conto della particolarità di tali parti dello spettro radio. In particolare, appare ragionevole considerare che l'uso di bande non licenziate possa non consentire, a causa di fattori non dipendenti dal fornitore come, ad esempio, le interferenze di altri servizi, di garantire la promessa contrattuale riguardo alla banda minima, massima o normalmente disponibile. Restano tuttavia ferme le tutele sulla trasparenza verso l'utente. Come già prima richiamato, infatti, l'art. 98-sedecies, comma 1, prevede che "L'Autorità può altresì richiedere che i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico informino 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."

Si reputa, pertanto, che gli utenti finali di servizi FWA erogati su bande non licenziata debbano, in ogni caso, essere resi chiaramente edotti, prima della conclusione del contratto, in fase di descrizione dell'offerta nei siti, e nel contratto stesso, **oltre che nella sintesi contrattuale**, di ogni limitazione nelle prestazioni del servizio. Il fornitore del servizio dovrà comunicare tali informazioni all'Autorità prima della pubblicazione a favore degli utenti finali al fine di poter formulare eventuali osservazioni.

D'altra parte, l'Autorità non ha fissato standard minimi di qualità ma solo obblighi di trasparenza e di rispetto delle promesse contrattuali, per cui è sufficiente che il cliente sia informato in fase di pubblicizzazione e contrattuale di ogni eventuale limitazione. In tal modo potrà confrontare le offerte ed effettuare scelte consapevoli.

[O.g.8] – (Omissis) ritiene che debbano essere espressamente esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento i "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", di cui all'art. 2 lett. fff) del Codice.

I servizi M2M appaiono essere esclusi dagli obblighi contrattuali di cui al comma 1 e comma 3 dell'art. 98-quater decies per quanto riguarda le informazioni da includere nei contratti di cui all'allegato 8 del Codice stesso e nella sintesi contrattuale. In particolare, tra le informazioni di cui all'Allegato 8 vi sono quelle sui livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e gli specifici parametri di qualità garantiti. Nella sintesi contrattuale, con riguardo ai servizi di accesso a Internet, occorre riportare una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento (UE) 2015/2120, che restano pertanto escluse per i servizi M2M.

Tuttavia, i servizi M2M non sono esclusi dagli obblighi di trasparenza di cui all'art. 98-quindecies.

Per quanto invece riguarda l'art. 98-sedecies (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi) questo, come già richiamato, prevede che "L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, 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". I servizi M2M non risultano pertanto espressamente esclusi.

Pertanto, sulla base di quanto specificato nel Codice relativamente al perimetro di applicazione della normativa in argomento ai servizi M2M, non si ravvedono argomentate necessità in merito all'espressa complessiva esclusione proposta dal rispondente.

Sintesi dei contributi e repliche dell'Autorità - Osservazioni sui singoli articoli

Vengono di seguito riportate le osservazioni e le osservazioni dell'Autorità in merito agli articoli e agli allegati in relazione ai quali sono pervenute argomentate richieste di modifica.

ARTICOLO 1 (DEFINIZIONI)

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.1.1] – (Omissis) in relazione alla definizione di "abbonato" di cui al punto b), propone di specificare che il contratto di cui è parte sia "per adesione".

[V.1.1] – Si rileva che la definizione di "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) appare coincidere con la definizione di "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) nella misura in cui l'utilizzo di un servizio sia successivo all'adesione a un contratto. Si ritiene, pertanto, che l'utilizzo di entrambe i termini possa essere ridondante e che sia preferibile eliminarla e sostituire, nei punti ove la stessa è utilizzata, con "utente". In merito alla precisazione circa l'ambito di applicazione ai contratti per adesione, si rappresenta, come già in precedenza precisato, che il Codice non prende in considerazione tale fattispecie nell'ambito delle tutele relative alla trasparenza, ai contratti e alla qualità del servizio, rilevando unicamente le definizioni di utente finale, consumatore, microimprese, piccole imprese e organizzazione senza scopo di lucro.

Vengono, pertanto, apportate le seguenti modifiche nel regolamento che si approva:

- Art. 1, lettera b):

 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;
- Art. 6, comma 1, punto d.:

 d. comunicano agli <u>utenti abbonati</u> nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'<u>utente abbonato</u>, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, di cui alla lettera a) del presente

comma, ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

Analogamente viene sostituita la parola "cliente" con "utente" ove ricorre nel regolamento.

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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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 i 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 elettroniche da postazione fissa, anche in tecnologia FWA, 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 fissa includono un richiamo alla presente delibera.
- 6. La presente delibera definisce altresì le modalità di esecuzione delle misure a uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta utilizzando gli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12 della presente delibera.
- 7. La disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure di cui al comma 6 del presente articolo è contenuta in un documento denominato "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sentito il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r)

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.2.1] – (Omissis), condividendo la proposta di Agcom di ridurre il numero degli indicatori obbligatori da utilizzare ai fini delle rilevazioni semestrali ed annuali di qualità del servizio,

evidenzia tuttavia che tali parametri possano essere oggetto di ulteriori analisi e valutazioni anche nell'ambito del Tavolo Tecnico che sarà convocato da Agcom, al fine di verificare se tali KPI siano effettivamente idonei a misurare la qualità del servizio anche nel caso in cui lo stesso sia fornito tramite tecnologia FWA. Rinvia pertanto al Tavolo Tecnico che sarà convocato dall'Autorità e alla definizione delle "Linee guida attuative delle disposizioni dell'Agcom sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", riservandosi la possibilità di formulare ulteriori argomentazioni fino all'adozione di tale documento.

[V.2.1] – In merito alla richiesta di cui sopra si rileva che il su citato comma 7 già prevede che "La disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure di cui al comma 6 del presente articolo è contenuta in un documento denominato "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sentito il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r)." Il tavolo, tuttavia, non è deputato a verificare se i KPI stabiliti con questo regolamento siano effettivamente idonei a misurare la qualità del servizio anche nel caso in cui lo stesso sia fornito tramite tecnologia FWA, in quanto tali valutazioni sono svolte e concluse con questa consultazione pubblica. Il tavolo tecnico in parola, che svolge una funzione di consultazione ed approfondimento sulle tematiche di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, non può disapplicare le disposizioni di cui al presente regolamento.

[O.2.2] – (Omissis) indica di essere favorevole all'estensione degli obblighi regolamentari in materia di qualità dei servizi ai fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico in tecnologia FWA, ritenendo la tecnologia ormai sufficientemente matura e non potendo esserci giustificate esclusioni di sorta, in virtù dell'applicazione del principio di neutralità tecnologica. In relazione al comma 7 segnala che il richiamo l'art. 1, comma 1, lettera r) potrebbe essere un refuso materiale in quanto tale punto non si riferisce al tavolo tecnico.

[V.2.2] – In relazione all'errato riferimento, si modifica il comma 7 come segue:

7. La disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure di cui al comma 6 del presente articolo è contenuta in un documento denominato "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sentito il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera x*)

ARTICOLO 3 (DISPOSIZIONI INERENTI AI PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA OFFERTI DA POSTAZIONE FISSA)

Non sono pervenute osservazioni circa l'articolo 3.

ARTICOLO 4 (DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE APPLICABILI AI CONTRATTI)

- 1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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, secondo le modalità ivi indicate, 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 caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, indicando la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet, secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento, ed informano i consumatori circa le modalità di reperimento di eventuali ulteriori informazioni.
- 2. Gli operatori forniscono, altresì, indicazioni su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui al presente provvedimento.
- 3. Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12 di seguito riportati:
 - *a)* velocità di trasmissione dati (velocità minime della connessione in download e in upload);
 - b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
 - c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).

si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare i rispettivi valori, riportando un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili, ai sensi del quadro regolamentare vigente, qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto. Gli operatori forniscono indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo.

4. 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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.4.1.a] - (Omissis), in relazione alla proposta dell'Autorità di fornire agli utenti, in fase precontrattuale, informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascuna offerta secondo il modello di cui all'Allegato 1 allo schema di regolamento in consultazione, osserva che il contenuto di tale allegato replica in gran parte informazioni che già oggi l'operatore con una maggior discrezionalità nella scelta delle modalità di comunicazione da utilizzare - è tenuto a fornire agli utenti tramite il proprio sito web e la documentazione contrattuale. Segnala che l'obbligo di fornire tali informazioni secondo lo schema proposto, con un formato definito e non modificabile, comporterebbe un ulteriore onere economico per gli operatori, senza nulla aggiungere in termini di benefici per il cliente finale. Ritiene inoltre che il modulo di cui all'Allegato 1 allo schema di regolamento in consultazione sia anche una duplicazione, tra le altre, delle informazioni presenti nella sintesi contrattuale che, in ottemperanza alle previsioni del nuovo Codice, gli operatori hanno dovuto recentemente implementare, (omissis). Pur riconoscendo che le Linee Guida del BEREC indicano che le velocità previste nell' articolo 4(1)(d) del Regolamento Open Internet siano specificate nei contratti e pubblicate, sottolinea che non viene fatto riferimento nella citata normativa alle modalità e che di conseguenza ritiene che l'utilizzo del modello di cui all'Allegato 1 non possa essere imposto come obbligo. Ritiene che il ricorso agli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 12, esaurisce ogni obbligo dell'operatore relativamente alle rilevazioni di qualità, eliminando dal testo la dicitura "almeno".

[O.4.1.b] – (Omissis) ritiene che, in continuità con l'attuale normativa e conformemente a quanto poi indicato dal successivo art. 5, comma 6, la pubblicazione dei modelli relativi a ciascuna offerta nel sito web, all'interno della sezione "pagina trasparenza tecnica", assolva già alla finalità di rendere tali informazioni al consumatore prima dell'insorgenza del vincolo contrattuale.

[O.4.1.c] – (Omissis), relativamente a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, ritiene che non risulti chiaro se il modello di cui all'Allegato 1 dello Schema, oltre che essere reso disponibile al cliente come informativa precontrattuale (ad esempio, su sito web), debba anche costituire parte del kit contrattuale da fornire in fase di sottoscrizione dell'offerta, auspicando che così non sia, o in definitiva se sia altresì necessario che il Cliente ne prenda visione prima della sottoscrizione.

[V.4.1] – L'Autorità ritiene, con riferimento alle osservazioni di cui sopra, necessario chiarire, coerentemente con l'oggetto dell'art. 4 dello schema di regolamento che riguarda gli obblighi di informazione applicabili ai contratti, che le informazioni di cui all'Allegato 1 ne fanno parte integrante. Ciò discende da quanto previsto dall'art. 98-quater decies, comma 1, del Codice, in cui si chiarisce che le informazioni di cui all'Allegato 8 sono fornite su supporto durevole e documento scaricabile. Sempre nello stesso comma 1, è previsto che "Il fornitore richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica." Tali informazioni, infatti, sono fornite prima che il cliente sia vincolato dal

contratto e costituiscono vincolo contrattuale come, a conferma di quanto sopra, è evidente dal tenore del comma 3 dello stesso articolo laddove prevede che "I fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono ai consumatori una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1." Tra gli elementi della sintesi vi sono le informazioni sulla qualità di cui al punto f) del comma 3 "con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120." Il comma 4 dello stesso articolo del Codice prevede che "il contratto diventa effettivo quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale." L'Autorità ritiene che la disponibilità dell'Allegato 1, ai fini di documentazione contrattuale, riferimento futuro e riproduzione identica sia essenziale atteso che, nel caso dei servizi da postazione fissa, è previsto un sistema di reclamo, o comunque ricorso agli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, con diritto di recesso o richiesta di indennizzi in caso di mancato rispetto dei valori delle velocità minime, del ritardo massimo di trasmissione, del tasso massimo di perdita dei pacchetti, delle velocità normalmente disponibili o massime dichiarati nella documentazione contrattuale.

Quanto sopra deriva anche dall'articolo 4 (Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta) del Regolamento Open Internet laddove stabilisce che

- 1. I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:
 - a) informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;
 - b) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;
 - c) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l'utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;
 - d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;

e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).

Quanto sopra fornisce una esauriente risposta alla richiesta di chiarimento di cui al punto [O.4.1.c].

Con riferimento a quanto rappresentato al punto [O.4.1.a] non si condivide il fatto che le informazioni in Allegato 1 si sovrappongono a quanto riportato nella sintesi contrattuale. L'unico punto di contatto tra le due informazioni è costituito dalla lettera f) della sintesi contrattuale in cui, con riguardo ai servizi di accesso a Internet, si richiede una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del Regolamento (UE) 2015/2120. In particolare, la lettera d) del citato Regolamento richiede al fornitore

d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;

Risulta, pertanto, una coincidenza, rispetto all'Allegato 1, con i punti 3, 6, 7, e 8 su un totale di 16 elementi informativi.

Ai sensi del comma 2 dell'art. 98-sedecies "L'Autorità precisa, 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."

L'esercizio della suddetta prerogativa è funzionale a garantire che le informazioni fornite agli utenti siano complete e comparabili come previsto al comma 1 dello stesso articolo: "L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, 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..."

L'Autorità ritiene pertanto importante, in attuazione dei suddetti commi, che tutte le informazioni essenziali sulle prestazioni e caratteristiche tecniche del servizio siano fornite da tutti gli operatori in un documento contrattuale che sia omogeneo tra operatori e facilmente comprensibile per gli utenti. Laddove una parte di tali informazioni debbano poi essere riportate anche nella sintesi contrattuale (4 su 16), gli operatori potranno utilizzare lo stesso contenuto di cui all'Allegato 1 senza alcun ulteriore *effort* implementativo.

Con riferimento a quanto riportato al paragrafo [O.4.1.b], nel richiamare tutto quanto sopra, si evidenzia che le informazioni di cui all'articolo 4 del regolamento sottoposto a consultazione pubblica hanno valenza contrattuale e devono essere disponibili su supporto durevole/documento scaricabile mediante tecnologie anche digitali. Le informazioni di cui all'articolo 5 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione attuano, invece, gli obblighi di trasparenza di cui all'articolo 98-quindicies e 98-sedecies laddove si prevede, in tale articolo del regolamento, che

I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, per ciascuna offerta, inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1, in base al formato ivi previsto, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti. Pubblicano altresì, al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica".

Trattasi, pertanto, di un generale obbligo informativo verso l'Autorità e sul sito web a beneficio di tutta la platea di utenti che consulteranno il sito web dell'operatore al fine di decidere quale operatore e quale offerta selezionare.

Una volta completata la fase di confronto e scelta le informazioni di cui all'Allegato 1 dovranno, ai sensi dell'articolo 4, costituire uno dei documenti contrattuali.

In sintesi, pertanto, con riferimento alle forme e modalità di pubblicazione e messa a disposizione delle informazioni precontrattuali, si chiarisce quanto segue. Il contenuto dell'Allegato 1, sulla base del testo sottoposto a consultazione, è reso pubblico sul sito web dell'operatore (nella "pagina di trasparenza tecnica", articolo 5, comma 6 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione) e reso disponibile all'utente su supporto durevole, prima della conclusione del contratto, mediante un prospetto che riporti, per ciascuna offerta, almeno le informazioni elencate (articolo 4 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione).

In base al comma 1 dell'articolo 98-quater decies del Codice le informazioni contrattuali "sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole quale definito all'articolo 45, comma 1, lett. l), del Codice del consumo o, se non è fattibile fornire le informazioni su supporto durevole, sotto forma di documento facilmente scaricabile messo a disposizione dal fornitore, anche tramite modalità digitali. Il fornitore richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica. Le informazioni sono fornite in un formato accessibile per gli utenti finali con disabilità conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi."

[O.4.2] – (Omissis) non condivide, infine, quanto proposto dall'Autorità all'articolo 4, comma 3, dello schema di testo in consultazione, laddove la previsione sembrerebbe introdurre la possibilità per il cliente di esercitare il recesso gratuito dal contratto in ipotesi di mancato raggiungimento del livello di qualità del servizio diverse ed ulteriori rispetto a quanto ad oggi già previsto dalla delibera n. 244/08/CSP.

- [V.4.2] Con riferimento alla suddetta osservazione si rinvia ai chiarimenti forniti ai paragrafi [V.g.1] e [V.g.2]. In estrema sintesi l'Autorità ritiene applicabile quanto già stabilito dal comma 4 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet laddove dispone che:
- 4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

Tale previsione va letta in combinata disposizione con l'articolo 98-septies decies, comma 6, in relazione alla possibilità di richiedere indennizzi contrattuali. La discrepanza significativa, secondo l'Autorità, va valutata rispetto ai parametri di qualità definiti nel presente regolamento, a conclusione della consultazione di cui alla delibera n. 405/22/CONS e delle attività del Tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del regolamento che si approva con il presente regolamento. Per le velocità minime resta ferma la regolamentazione ormai vigente e applicata sin dall'adozione della delibera n.244/08/CSP.

Coerentemente con quanto sopra, il comma 3 dell'articolo 4 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione prevede che gli operatori "si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare i rispettivi valori, riportando un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili, ai sensi del quadro regolamentare vigente, qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto. Gli operatori forniscono indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo."

Si richiama che, in base al comma 6 dell'articolo 98-septies decies, "In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti."

In particolare, in attuazione di quanto sopra, l'Autorità ritiene necessario prevedere per le velocità minime, il ritardo massimo di trasmissione dati, il tasso massimo di perdita dei pacchetti, le velocità massime e normalmente disponibili il ricorso al meccanismo di indennizzi contrattuali oltre a quelli che saranno definiti, ove occorra, nell'ambito del regolamento sugli indennizzi.

L'Autorità, pertanto, ritiene di applicare, in relazione alle tutele contrattuali rispetto alle prestazioni dichiarate dei servizi di accesso a internet, il meccanismo di indennizzi contrattuali o tramite procedura di conciliazione, una volta approvate le Linee guida sulla misura delle prestazioni di velocità massime e normalmente disponibili, e delle velocità minime nel caso dei servizi FWA, e implementato un sistema di certificazione, incluso una eventuale modifica del regolamento sugli indennizzi.

Vista l'applicazione da oltre un decennio, l'Autorità ritiene che risulti un diritto acquisito quello del recesso, laddove richiesto dall'utente, nel solo caso delle velocità minime, del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso massimo di perdita dei pacchetti promessi a livello contrattuale.

[O.4.3] – (Omissis) rileva che l'articolo 98-quaterdecies afferma che i fornitori forniscono agli utenti finali una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile, contenente solo le informazioni più rilevanti in materia di principali caratteristiche del servizio. L'allegato 8 del Codice - parte integrante della sintesi contrattuale - individua le principali caratteristiche del servizio e ne definisce i livelli minimi di qualità garantiti (quali, latenza, jitter, perdita di pacchetti per i servizi di accesso a internet, e tempi di allacciamento iniziale, probabilità di fallimento della chiamata, e ritardi di segnalazione della chiamata per i servizi di comunicazione interpersonale). Alla luce di ciò segnala che l'Allegato 1 al regolamento richiederebbe di fornire informazioni aggiuntive a quelle fornite nella sintesi contrattuale, dunque non espressamente richieste dal Codice. A tal riguardo rileva inoltre che l'articolo 98-sedecies afferma che non sussiste l'obbligo a priori da parte dei fornitori di pubblicare le informazioni relative alla qualità del servizio e che, al contrario, la possibilità di imporre obblighi di informazione rimane a discrezione dell'Autorità.

[V.4.3] – Si rinvia preliminarmente a quanto sopra già chiarito sul tema delle informazioni contrattuali e in particolare alla sezione [V.4.1] che chiarisce il diverso ambito di applicazione della sintesi contrattuale e delle informazioni complete da fornire ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1.

L'Autorità ha, infatti, nelle precedenti risposte già chiarito i presupposti normativi sottostanti l'obbligo di mettere a disposizione degli utenti le informazioni di cui all'Allegato 1 nella sezione B della delibera n. 405/22/CONS a cui si rinvia. Ad ogni buon fine di seguito si ripercorrono i passaggi di maggior rilievo al fine di fornire una sintetica replica alla società rispondente.

In primo luogo, come chiarito ai par. 9 e 10 della succitata delibera, l'Autorità ha ritenuto opportuno aggiornare le informazioni da indicare riguardo le prestazioni base delle offerte, obbligo già previsto delle delibere nn. 254/04/CSP e 244/08/CSP.

A tale riguardo nello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica l'Autorità propone di eliminare le informazioni ormai obsolete (ad es. quelle relative al *dial-up* o alla *carrier selection*) e di operare una razionalizzazione delle informazioni richieste, anche alla

luce dell'attuale scenario tecnologico e di mercato. Con riferimento alla tabella di cui all'Allegato 5 alla delibera n. 244/08/CSP, che riguarda l'accesso dati a banda larga, si propone un allineamento alle linee guida BEREC BoR (22) 81, "Guidelines, on the Implementation of the Open Internet Regulation", come previsto dal nuovo Codice.

Come riportato al paragrafo 11 della delibera n. 405/22/CONS, quale ulteriore presupposto normativo l'Autorità richiama il Regolamento Open Internet laddove prevede, all'articolo 4, *Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta*, che:

- 1. I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:
- a) informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;
- b) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che **eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono** avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;
- c) una spiegazione chiara e comprensibile delle **conseguenze pratiche che i servizi** di cui all'articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l'utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;
- d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;
- e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).
- I fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano le informazioni di cui al primo comma.
- 2. I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo.
- 3. I requisiti di cui ai paragrafi 1 e 2 si aggiungono a quelli previsti nella direttiva 2002/22/CE e non impediscono agli Stati membri di mantenere o introdurre requisiti aggiuntivi di monitoraggio, informazione e trasparenza, compresi quelli relativi al contenuto, alla forma e alle modalità della pubblicazione delle informazioni. Tali

requisiti sono conformi al presente regolamento e alle pertinenti disposizioni delle direttive 2002/21/CE e 2002/22/CE.

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

In base all'*Articolo 5* dello stesso Regolamento (*Vigilanza e applicazione*)

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sottopongono a stretto monitoraggio e assicurano il rispetto degli articoli 3 e 4 e promuovono la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet.

Dal paragrafo 13 della succitata delibera l'Autorità riporta un richiamo ai passaggi di rilievo, in questo procedimento, del documento BEREC "Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation" (BoR (22) 81), di cui occorre tener conto, in ambito regolamentare, ai sensi del nuovo Codice.

Al paragrafo 128 delle Linee guida si raccomanda che gli ISP includano le informazioni previste al comma 1 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet (da (a) a (e)), in modo chiaro comprensibile e completo, **nei contratti e le pubblichino sui propri siti web**. In base al paragrafo 129 delle stesse Linee guida le ANR possono includere requisiti sul contenuto, forma e modalità con cui le informazioni devono essere pubblicate.

In base al paragrafo 131 delle Linee guida le informazioni sui contratti e pubblicate di cui all'articolo 4 comma 1 del Regolamento Open Internet dovrebbero essere presentate in due sezioni: la prima generale, la seconda con maggior dettaglio.

Le sezioni delle Linee guida relative all'attuazione di obbligo di trasparenza nei contratti, di cui al Regolamento Open Internet (articolo 4, comma 1, lettera d)), sono quelle che vanno dai par. 140 a 151 in relazione alla velocità di accesso a Internet da postazione fissa (*Specifying speeds of an IAS in case of fixed networks*).

Nella sezione 140 si chiarisce che, ai fini dell'applicazione dell'art. 4(1) (d), del Regolamento Open Internet, i valori di velocità dovrebbero essere specificati nei contratti e pubblicati in modo da poter essere verificati e utilizzati per determinare ogni discrepanza tra le effettive prestazioni e il contratto. Le velocità devono essere indicate a livello di protocollo di trasporto.

Le sezioni 143 – 151 delle Linee guida sono dedicate a chiarire il significato delle velocità di accesso a Internet su cui l'utente deve essere informato, sia sui siti web che a livello contrattuale, nel caso di servizi IAS da postazione fissa. Di seguito le raccomandazioni del BEREC.

Come sopra illustrato, il Regolamento (UE) n. 2015/2120, come anche chiarito dalle Linee Guida del BEREC, prevede che gli operatori inseriscano, nei contratti, informazioni chiare circa le prestazioni delle connessioni offerte e, segnatamente, che siano indicate le seguenti velocità:

- Velocità minime della connessione in upload e in download: si tratta delle velocità minime garantite, già attualmente previste dalla vigente regolamentazione.
- Velocità massime della connessione in upload e in download: secondo il BEREC, sono le velocità che un utente si può aspettare di ricevere almeno alcune volte al giorno (ad esempio una volta al giorno).
- Velocità normalmente disponibili in upload e in download: le Linee Guida del BEREC prevedono che tali valori indichino le velocità che un utente si può aspettare di ricevere la maggior parte delle volte.
- Velocità pubblicizzate in upload e in download: si tratta dei valori di velocità utilizzati dagli operatori nelle loro comunicazioni commerciali e di marketing.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità ha ritenuto che, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Open Internet e dell'art. 98 sedecies del Codice, gli operatori debbano riportare, nei contratti e sui siti web in una specifica pagina "trasparenza tecnica", oltre a comunicare all'Autorità come già oggi previsto, per ciascuna offerta, le informazioni previste dall'Allegato 1 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica.

In conclusione, le informazioni di cui all'Allegato 1 sono richieste ai sensi dell'art. 98-sedecies del Codice e dell'art.4 del Regolamento Open Internet, come documento da mettere a disposizione dell'utente prima della conclusione contrattuale, nelle modalità specificate al comma 1 dell'articolo 98-quater decies del Codice, oltre che nel sito web, al fine di garantire la necessaria trasparenza tecnica sul servizio reso per l'utente finale e consentirgli di tutelare i propri diritti in caso di discrepanza con le prestazioni ottenute.

Nella sintesi contrattuale va riportato, come previsto dal comma 3 dell'art. 98-quater decies, lettera f) con riguardo ai servizi di accesso a Internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del Regolamento (UE) 2015/2120. Della relazione tra le informazioni di sintesi contrattuale e quelle complete contrattuali si è già fornito, in precedenza (sezione [V.4.1]) il necessario chiarimento.

Pertanto, il contenuto dell'Allegato 1 discende dai suddetti presidi normativi, ossia dal Codice e dal Regolamento Open Internet, a cui si aggiungono le indicazioni attuative del BEREC, mentre nella sintesi contrattuale è riportato un sottoinsieme delle informazioni ivi contenute. Pertanto, la presenza di informazioni nell'Allegato 1 di maggior dettaglio rispetto alla sintesi contrattuale deriva proprio dal fatto che l'Allegato 1 contiene tutte le necessarie informazioni

di base sul servizio, ai sensi della normativa richiamata (quindi contrariamente a quanto affermato sono espressamente previste dal Codice e dal Regolamento Open Internet), e la sintesi ne contiene, ovviamente, un sottoinsieme.

Non si reputa, pertanto, di accogliere l'osservazione.

[O.4.4] – (Omissis), in relazione al comma 3 dell'art.4, rileva che, in base a quanto stabilito dal Codice, il riscontro di un valore peggiorativo della qualità del servizio e di discrepanze tra valori dichiarati e valori effettivi, non sarebbero motivi sufficienti per giustificare il recesso senza costi ed immediato dal contratto poiché l'articolo 98-septies decies, comma 6, del Codice prevede la risoluzione del contratto senza costi solo in caso di discrepanze significative, continuative e ricorrenti riscontrate nella fornitura di servizi diversi dal servizio di accesso a internet.

[V.4.4] – Si rinvia, preliminarmente, a quanto già chiarito ai paragrafi [V.g.1], [Vg.2] e [V.4.2].

Il comma 3 dell'articolo 4 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica prevede che:

Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12 di seguito riportati:

- a) velocità di trasmissione dati (velocità minime della connessione in download e in upload);
- b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
- c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).

Si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare i rispettivi valori, riportando un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili, ai sensi del quadro regolamentare vigente, qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto. Gli operatori forniscono indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo.

Il comma 6 dell'art. 98-septies decies del Codice prevede che:

6. In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

Il Codice, pertanto, fa salvo, in caso di servizio di accesso a Internet, il diritto agli indennizzi contrattuali o regolamentari in caso di discrepanza tra la prestazione indicata nel contratto, e quindi in Allegato 1, e la prestazione effettiva.

Ai fini dell'attuazione di tale norma nel caso di servizio di accesso ad Internet soccorrono le ulteriori seguenti indicazioni normative comunitarie.

Il Regolamento Open Internet prevede, all'articolo 4, Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta, comma 4, che:

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

I mezzi di ricorso a disposizione del consumatore ivi richiamati devono essere intesi, alla luce del comma 6 dell'art. 98-septies decies, nel caso di servizio di accesso ad Internet, nel diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti. Al riguardo rileva, come premesso, che lo stesso comma fa salvo, in caso di servizio di accesso a Internet, il diritto agli indennizzi contrattuali o regolamentari in caso di discrepanza tra la prestazione indicata nel contratto, e quindi in Allegato 1, e la prestazione effettiva.

Di seguito si riporta, in aggiunta, un richiamo ai passaggi di rilievo in questo procedimento delle linee guida BEREC *Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation* (BoR (22) 81), di cui tener conto come previsto dal nuovo Codice.

Nella sezione 140 si chiarisce che, ai fini dell'applicazione dell'art. 4(1) (d), i valori di velocità dovrebbero essere specificati nei contratti e pubblicati in modo da poter essere verificati e utilizzati per determinare ogni discrepanza tra le effettive prestazioni e il contratto. Le velocità devono essere indicate a livello di protocollo di trasporto. A tale proposito l'Autorità ha fornito già alcune chiare indicazioni nella delibera di avvio del procedimento nei paragrafi 22, 23 e 24.

Come sopra illustrato, il Regolamento (UE) n. 2015/2120, come anche chiarito dalle linee guida del BEREC, prevede che gli operatori inseriscano, nei contratti, informazioni chiare circa le prestazioni delle connessioni offerte e, segnatamente, che siano indicate le seguenti velocità:

- velocità minime della connessione in upload e in download: si tratta delle velocità minime garantite, già attualmente previste dalla vigente regolamentazione.
- velocità massime della connessione in upload e in download: secondo il BEREC, sono le velocità che un utente si può aspettare di ricevere almeno alcune volte al giorno (ad esempio una volta al giorno).
- velocità normalmente disponibili in upload e in download: le linee guida del BEREC prevedono che tali valori indichino le velocità che un utente si può aspettare di ricevere la maggior parte delle volte.

- velocità pubblicizzate in upload e in download: si tratta dei valori di velocità utilizzati dagli operatori nelle loro comunicazioni commerciali e di marketing.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità, nella delibera n. 405/22/CONS, ha ritenuto che, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento *Open Internet* e dell'art. 98-sedecies del Codice, gli operatori debbano riportare, nei contratti e sui siti web in una specifica pagina "trasparenza tecnica", oltre a comunicare all'Autorità come già oggi previsto, per ciascuna offerta, le informazioni previste dall'allegato 1 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica.

Come già detto, l'attuale disciplina su tale materia, che qui si conferma, riguarda unicamente le velocità minime, il ritardo massimo di trasmissione dati e il tasso massimo di perdita dei pacchetti contrattualmente stabiliti, frutto di un'esperienza più che decennale e già discussa con gli operatori nell'ambito di precedenti consultazioni e tavoli tecnici. Tale disciplina non prevede la possibilità di un recesso senza costi ed immediato dal contratto in caso di mancato rispetto di uno dei parametri. Viene difatti richiesto che la discrepanza sia riscontrata almeno due volte, a distanza di un dato intervallo di tempo (oggi 45 giorni, in futuro 30 giorni), a seguito di un intervento da parte dell'operatore. Ciò configura, a parere dell'Autorità, una discrepanza continuativa e ricorrente, oltre che certificata con apposito strumento, tra la qualità promessa contrattualmente e quella effettivamente erogata. Come premesso nella sezione [V.g.1] di questo documento, l'Autorità ritiene, che ai sensi della normativa richiamata, con questo regolamento debbano essere stabiliti criteri di tutela che riguardano, oltre le velocità minime, il ritardo massimo di trasmissione dati e il tasso massimo di perdita dei pacchetti, anche le velocità massime e normalmente disponibili. Attesa la necessità di definire criteri univoci di definizione e misura di tali ultime due velocità, con il presente regolamento l'Autorità intende convocare, al fine di acquisire elementi di informazione e proposte, il tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del presente regolamento.

[O.4.5] – (Omissis) rileva che l'art. 98 quater-decies per individuare le informazioni che devono essere fornite al consumatore richiama l'allegato 8 del Codice, il quale relativamente ai livelli di qualità include esclusivamente "i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti". In base alla disposizione richiamata, evidenzia che l'obbligo informativo a carico degli operatori in fase precontrattuale concernerebbe non già tutte le caratteristiche tecniche del servizio o i parametri di qualità, ma esclusivamente "i livelli minimi di qualità del servizio", ossia quelli previsti all'art. 4, comma 3, dello schema di regolamento alle lettere a), b) e c). Rileva peraltro che l'informazione di cui alla lettera a) è già inserita nell'ambito del modello di sintesi contrattuale, che deve essere obbligatoriamente fornita ai consumatori prima che siano vincolati da un contratto. Ricorda che, in base all'art. 101 della Direttiva 1972/2018 (che ha introdotto il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) le norme a tutela degli utenti previsti dal Codice sono norme di armonizzazione massima e non è dunque consentito al legislatore o all'Autorità l'introduzione di obblighi più o meno stringenti. Ritiene che, con riferimento all'Allegato 1, gli operatori potranno essere soggetti al più ad obblighi di trasparenza e pubblicazione ai sensi dell'art. 98 sedecies comma 1 del Codice, che prevede

espressamente che "[l]'Autorità [possa] prescrivere ai fornitori di servizi di accesso ad Internet e di servizi di comunicazione interpersonale di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti".

[V.4.5] – Si rinvia, in relazione a tale argomentazione, a tutto quanto sopra chiarito, ed in particolare in risposta al punto [O.4.1.a] di cui alla sezione [V.4.1] e in risposta al punto [O.4.3] di cui al punto [V.4.3], oltre che in modo integrale al contenuto della sezione B della delibera di avvio del procedimento (par. 9 - 24).

Le disposizioni stabilite dall'Autorità attuano quanto previsto dal Regolamento Open Internet laddove prevede, all'articolo 4, Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta, stabilendo che:

- 1. I fornitori di servizi di accesso a **Internet provvedono affinché i contratti** che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:
- a) informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;
- b) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi:
- c) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l'utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;
- d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;
- e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).

Si osserva che le informazioni relative agli indicatori di qualità di cui all'Allegato 1 devono essere riportate nei contratti e tutti i parametri di qualità indicati danno diritto al consumatore di reclamarne il rispetto.

La sezione delle linee guida BEREC relative all'attuazione di obbligo di trasparenza nei contratti, di cui al Regolamento Open Internet (articolo 4, comma 1, lettera d)), è quella che va da Par. 140-151 in relazione alla velocità di accesso a Internet da postazione fissa (Specifying speeds of an IAS in case of fixed networks).

Nella sezione 140 si chiarisce che, ai fini dell'applicazione dell'art. 4(1) (d), i valori di velocità dovrebbero essere specificati nei contratti e pubblicati in modo da poter essere verificati e utilizzati per determinare ogni discrepanza tra le effettive prestazioni e il contratto. Le velocità devono essere indicate a livello di protocollo di trasporto.

Ovviamente la lettera (d) del comma 4 dell'art. 1 del Regolamento Open Internet di cui sopra riguarda tutti gli indicatori di qualità indicati contrattualmente.

D'altra parte, l'art. 98-quater decies conferma evidentemente il contenuto del Regolamento Open Internet nel momento in cui prevede che la stessa sintesi contrattuale includa (comma 3, lettera f)

f) con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120.

Coerentemente con quanto sopra l'allegato 8 al Codice, citato dal rispondente, prevede che gli operatori forniscono, nel contratto, almeno le seguenti informazioni nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito:

ALLEGATO 8 - OBBLIGHI DI INFORMAZIONE DA FORNIRE CONFORMEMENTE ALL'ARTICOLO 98-quaterdecies

- A. Obblighi di informazione per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina
- 1) nell'ambito delle **principali caratteristiche di ogni servizio fornito i livelli minimi di qualità** del servizio nella misura in cui sono offerti e, per i servizi diversi dai servizi di accesso a internet, gli specifici parametri di qualità garantiti.

Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato;

- B. Obblighi di informazione per i fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico
- I. Oltre agli obblighi di cui alla parte A, i fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico forniscono le seguenti informazioni:
- 1) nell'ambito delle principali caratteristiche di ciascun servizio fornito:
- a) i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC adottate a norma dell'articolo 98-sedecies, comma 2, per quanto concerne:

- per i servizi di accesso a internet: almeno latenza, jitter, perdita di pacchetti;
- per i servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, ove esercitino un controllo su almeno alcuni elementi della rete o hanno a tal fine un accordo sul livello dei servizi con le aziende che forniscono l'accesso alla rete: almeno i tempi di allacciamento iniziale, la probabilità di fallimento della chiamata, i ritardi di segnalazione della chiamata a norma dell'allegato 10;
- b) fermo restando il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, a norma dell'articolo 3, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120, le condizioni, compresi i contributi, imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;

III. Oltre agli obblighi di cui alla parte A e al punto I, i fornitori di servizi di accesso a internet forniscono anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120.

I livelli minimi di qualità del servizio sono forniti ai sensi dell'articolo 98-sedecies, comma 2, in base al quale L'Autorità precisa, 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. Se del caso, sono utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10.

Nel comma 1 del suddetto articolo che "Le misure intese a garantire la qualità del servizio devono essere conformi al regolamento (UE) 2015/2120 a cui l'Autorità si è strettamente attenuta."

Coerentemente con tal quadro normativo si è ritenuto di confermare l'obbligo di riportare nel contratto i parametri di qualità stabiliti dal Regolamento Open Internet, e richiamati dal Codice.

Si osserva tra l'altro che in base all'Allegato 8 gli operatori devono riportare nel contratto anche il "tempo di allacciamento iniziale" a norma dell'Allegato 10. Viene pertanto aggiunta tale informazione al comma 4 dell'articolo 4 del regolamento approvato con il presente provvedimento, con la seguente modifica:

4. 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 e il "tempo di attivazione del servizio", come definito nell'allegato 4 del presente regolamento, conformemente all'Allegato 8 del Codice.

D'altra parte, in base all'Articolo 5 dello stesso Regolamento Open Internet (Vigilanza e applicazione)

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sottopongono a stretto monitoraggio e assicurano il rispetto degli articoli 3 e 4 e promuovono la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet.

In conclusione, le informazioni di cui all'Allegato 1, Allegato 4 e Allegati 10-12 del testo in consultazione, sono richieste ai sensi degli artt. 98-quater decies e 98-sedecies del Codice nonché dell'art. 4 del Regolamento (UE) 2015/2120. Non si riscontra, pertanto, l'asserita mancanza di armonizzazione, anche in virtù della possibilità, garantita al regolatore, di imporre specifici obblighi informativi, ai sensi della normativa su richiamata a cui l'Autorità si è strettamente attenuta senza alcun onere aggiuntivo. Non si reputa pertanto di accogliere l'osservazione del rispondente.

[O.4.6-a] – (Omissis) evidenza che l'introduzione di nuove definizioni di velocità richiedono innanzitutto l'individuazione di parametri univoci tra gli operatori per la loro rilevazione, allo scopo di renderle confrontabili, e che quindi ritiene necessario un tavolo congiunto tra gli operatori, anche per quanto riguarda la tecnologia FWA.

[O.4.6.b] – (Omissis) ritiene che le previste misure relative alla velocità per ciascun profilo assumano scarso valore indicativo per il cliente, dipendendo da molteplici fattori e variando caso per caso, ad esempio, per i servizi in tecnologia FTTC, dalla distanza rispetto al cabinet o, per i servizi in tecnologia FTTH, dal livello di occupazione della GPON.

[V.4.6] – La definizione dei parametri relativi alle velocità deriva direttamente dal Regolamento UE n. 2015/2120 e dalle relative linee guida del BEREC *Guidelines*, BoR (22) 81, on the Implementation of the Open Internet Regulation, come previsto dal nuovo Codice. Le sezioni 143 – 151 delle Linee guida sono dedicate a chiarire il significato delle velocità di accesso a Internet su cui l'utente deve essere informato, sia sui siti web che a livello contrattuale, nel caso di servizi IAS da postazione fissa. Di seguito si richiamano le raccomandazioni del BEREC.

Come sopra illustrato, il Regolamento (UE) n. 2015/2120, come anche chiarito dalle Linee Guida del BEREC, prevede che gli operatori inseriscano, nei contratti, informazioni chiare circa le prestazioni delle connessioni offerte e, segnatamente, che siano indicate le seguenti velocità:

- Velocità minime della connessione in upload e in download: si tratta delle velocità minime garantite, già attualmente previste dalla vigente regolamentazione.

- Velocità massime della connessione in upload e in download: secondo il BEREC, sono le velocità che un utente si può aspettare di ricevere almeno alcune volte al giorno (ad esempio una volta al giorno).
- Velocità normalmente disponibili in upload e in download: le Linee Guida del BEREC prevedono che tali valori indichino le velocità che un utente si può aspettare di ricevere la maggior parte delle volte.
- Velocità pubblicizzate in upload e in download: si tratta dei valori di velocità utilizzati dagli operatori nelle loro comunicazioni commerciali e di marketing.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità ha ritenuto che, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Open Internet e dell'art. 98-quater decies e 98-sedecies del Codice, gli operatori debbano riportare, nei contratti e sui siti web in una specifica pagina "trasparenza tecnica", oltre a comunicare all'Autorità come già oggi previsto, per ciascuna offerta, le informazioni previste dall'**Allegato 1** dello schema di regolamento che si è sottoposto a consultazione pubblica.

In merito alle possibili scelte che le suddette linee guida del BEREC demandano alle ANR, l'Autorità ritiene necessario acquisire maggiori informazioni dagli operatori nell'ambito del tavolo tecnico prima di adottare una decisione nel merito.

Restano pertanto valide le definizioni del BEREC, nelle more degli esiti del tavolo tecnico, come definite al punto [V.g.1] in relazione all'allegato 1, che sono quindi ripetute nell'allegato 9 con l'indicazione della sospensiva ai sensi dell'art. 12, comma 5. Contestualmente, nell'allegato 9 vengono eliminate le definizioni di "Velocità massima" e "Velocità media" dalle misure puntuali dello stesso allegato, non essendo altresì necessarie per la definizione delle misure probatorie, al fine di non generare ambiguità. Vengono inoltre eliminati i riferimenti relativi alla durata delle osservazioni temporali, che potranno essere specificati nelle Linee Guida, per poterne consentire l'eventuale revisione anche in conseguenza dell'applicazione delle misure ai servizi FWA.

Per quanto riguarda la proposta di cui al punto [O.4.6.a] appare condivisibile che una definizione univoca, laddove vi possano essere dei gradi di libertà, venga discussa nell'ambito del tavolo tecnico secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 7 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione.

Per quanto riguarda l'osservazione di cui al paragrafo [O.4.6.b] si ricorda che l'architettura di rete sulla base della quale è fornito il servizio al cliente è un elemento di trasparenza che deve essere fornito sulla base dei criteri di cui alla delibera n. 292/18/CONS, recante la Definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19-quinquies decies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148. Anche in tal caso eventuali chiarimenti potranno essere forniti nell'ambito del suddetto tavolo tecnico.

[O.4.8] – (Omissis) riporta che l'introduzione di un documento ulteriore rispetto alla sintesi contrattuale, non redatto secondo il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione Europea, si porrebbe in sostanziale violazione del dettato dell'art. 98 quater-decies e costituirebbe una indebita duplicazione della sintesi stessa, andando a complicare l'operatività degli Operatori e soprattutto pregiudicando il diritto dei consumatori a ricevere informazioni relative ai servizi offerti in maniera chiara e comprensibile, dovendo questi ultimi consultare un numero sempre crescente di documenti, contenenti in alcuni casi informazioni molto tecniche e di difficile comprensione, anziché, come previsto dal Codice, un unico documento riepilogativo redatto secondo un formato standard. Reputa quindi necessario eliminare dallo schema di regolamento l'articolo 4 ed il relativo Allegato 1, integrandone il contenuto nel contesto della revisione ed aggiornamento della delibera n. 252/16/CONS, che verte proprio sugli obblighi informativi precontrattuali e contrattuali in capo agli Operatori.

[V.4.8] – Sul punto si rinvia a quanto già estesamente chiarito in risposta al punto [O.4.1.a] di cui alla sezione [V.4.1], in risposta al punto [O.4.3] di cui al punto [V.4.3], e in risposta al punto [O.4.5] di cui alla sezione [V.4.5].

Sulla base di suddette argomentazioni si ribadisce che le informazioni di cui all'Allegato 1 sono richieste ai sensi dell'art. 98-quater decies e 98-sedecies del Codice e dell'art. 4 del Regolamento Open Internet, come documento da mettere a disposizione dell'utente prima della conclusione contrattuale oltre che nel sito web, al fine di garantire la necessaria trasparenza tecnica sul servizio reso all'utente finale e consentirgli di tutelare i propri diritti in caso di discrepanza continuativa tra quanto riportato nel contratto e le effettive prestazioni ottenute.

Nella sintesi contrattuale va riportato, come previsto dal comma 3 dell'art. 98-quater decies, lettera f) con riguardo ai servizi di accesso a Internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del Regolamento (UE) 2015/2120.

Pertanto, il contenuto dell'**Allegato 1** discende dai suddetti presidi normativi, Codice e Regolamento Open Internet, mentre nella sintesi contrattuale è riportato un sottoinsieme delle informazioni previste in merito alla qualità. Pertanto, la presenza di informazioni nell'Allegato 1 di maggior dettaglio rispetto alla sintesi contrattuale deriva proprio dal fatto che l'Allegato 1 contiene tutte le necessarie informazioni di base sul servizio, ai sensi della normativa richiamata (informazioni, quindi, che contrariamente a quanto affermato sono espressamente previste dal Codice e dal Regolamento Open Internet), mentre la sintesi ne contiene, per definizione, un sottoinsieme.

Non si reputa, pertanto, di accogliere l'osservazione.

Riguardo alla richiesta di rimuovere l'articolo 4 e l'Allegato 1 e integrarlo nella revisione della delibera n. 252/16/CONS, si fa rilevare che i presupposti normativi e l'oggetto del presente regolamento e della citata delibera sono radicalmente differenti.

Come ben chiarito nell'Articolo 2 (Oggetto) dello schema di regolamento in consultazione,

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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.

Trattasi pertanto di informazioni pre-contrattuali e contrattuali sulla qualità dei servizi come definite dal Codice stesso e dall'art. 4 del Regolamento Open Internet.

L'articolo 3 dello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quater decies e 98-sedecies del Codice, stabilisce gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 2 a 12.

L'articolo 4 stabilisce quali sono le informazioni che vanno riportate nei contratti e che, pertanto, vincolano il fornitore al rispetto dei valori riportati.

Ciò premesso, si fa in primo luogo rilevare che la delibera n. 252/16/CONS non si occupa delle informazioni contrattuali ma di trasparenza tariffaria; pertanto, la proposta dell'operatore di eliminare l'articolo 4 del presente regolamento è, alla radice, infondata.

Si aggiunga che l'articolo 5 dello schema di regolamento si occupa della trasparenza delle informazioni tecniche sulla qualità dei servizi **al fine di assicurare che tutti gli utenti finali possano compiere scelte informate.** Viene, pertanto, introdotto l'obbligo di creare nel sito web la pagina di "trasparenza tecnica" del servizio.

L'Autorità ha ritenuto, a tale riguardo, di occuparsi in questo procedimento, attesa la specificità del tema e per un principio di coerenza, dei criteri di trasparenza relativi alla qualità del servizio, di cui all'articolo 5 dello schema di regolamento, proprio alla luce del fatto che la delibera n. 252/16/CONS copre unicamente il tema della trasparenza tariffaria.

Tale scelta appare anche quella maggiormente efficiente atteso che una medesima offerta può essere declinata in più profili tecnici, pertanto, a fronte di un unico documento di trasparenza tariffaria, possono corrispondere più allegati con le caratteristiche d'offerta. Altresì, in casi di variazioni di natura commerciale potrebbero restare invariate le caratteristiche tecniche, e viceversa.

Per tutto quanto sopra, non si accoglie la richiesta dell'operatore.

[0.4.9] – (Omissis).

[V.4.9] — Si reputa che l'operatore *retail* sia, in ogni caso, responsabile nei confronti dell'utente finale del rispetto del sinallagma contrattuale, nonché di tutte le informazioni da rendere all'utente in sede precontrattuale e di esecuzione del contratto. I rapporti tra operatore *retail* e fornitore *wholesale*, che esulano in ogni caso dal presente regolamento, non possono

costituire un motivo per diminuire le tutele per l'utente finale. Non si reputa, pertanto, accoglibile l'osservazione del rispondente.

D'altra parte, tale obbligo discende dalle previsioni dello stesso Codice laddove stabilisce nell'articolo 98-sedecies che i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.

L'operatore retail dovrà basarsi sulle prestazioni, SLA e penali, previste nel contratto con l'operatore wholesale.

Inoltre, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 98-sedecies, comma 1, del Codice, l'Autorità può richiedere ai fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, di **informare i consumatori qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni,** quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete.

Nello schema di regolamento sottoposto a consultazione pubblica, articolo 5, l'Autorità ha previsto tale obbligo informativo, ad esempio sulla dipendenza di alcune prestazioni da fattori esterni non direttamente controllabili o dal corretto utilizzo di terminali, cosa che, tuttavia, non significa una deroga alla responsabilità contrattuale dell'operatore *retail* verso il proprio cliente proprio in virtù di accordi all'ingrosso sul livello dei servizi forniti.

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 comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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 comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quindecies e dei commi 1 e 2 del presente articolo, inviano 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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 9, 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 elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.
- 6. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, per ciascuna offerta, inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1, in base al formato ivi previsto, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti. Pubblicano altresì, al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica".
- 7. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni degli indicatori di cui all'articolo 3, i formati e la durata delle basi di dati nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

- [O.5.1] (Omissis) suggerisce di eliminare l'obbligo di invio all'Autorità dei resoconti semestrali e annuali, prevedendo che i risultati delle rilevazioni effettuate dagli operatori siano solo pubblicati sui siti web di questi ultimi, al fine di ridurre gli oneri per gli operatori.
- [V.5.1] L'Autorità non ritiene di accogliere la proposta di cui al precedente paragrafo per le seguenti ragioni. In primo luogo, l'invio dei resoconti all'Autorità è funzionale a svolgere le proprie attività di monitoraggio e vigilanza sull'andamento della qualità dei servizi. Tale disposizione attua quanto previsto dal comma 1 dell'articolo 98-quindicies laddove prevede che "L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla

qualità dei servizi offerti.... Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione." L'Autorità può, pertanto, richiedere la trasmissione dei risultati sulla qualità prima della pubblicazione.

L'invio all'Autorità dei resoconti semestrali e annuali è inoltre funzionale all'assolvimento di quanto richiesto all'Autorità dal comma 2 dell'art.98-quindecies del Codice, per consentire la messa a disposizione degli utenti di informazioni semplici, accessibili e comparabili.

Si aggiunga che la misura proposta è simmetrica a quanto previsto per i servizi mobili nella delibera n. 23/23/CONS all'articolo 5 commi 3 e 4. Sarebbe, pertanto, incoerente da un punto di vista dell'azione amministrativa, oltre che contrario alla neutralità tecnologica, prevedere tutele diverse tra i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile.

Infine, non si ravvede alcuna onerosità gestionale nell'invio di report semestrali all'Autorità a fronte di un evidente beneficio per l'attività amministrativa dell'Autorità e della messa a disposizione degli utenti di un sistema di confronto e comparazione dei servizi degli operatori.

Non si reputa pertanto di modificare detto comma.

[O.5.2] – (Omissis), in relazione agli obblighi di rendicontazione, (omissis). Ritiene che la richiesta di fornire informazioni sulla qualità del servizio a consuntivo nella fatturazione risulti sproporzionata e contraria ai principi del Codice in quanto, in base all'allegato 6 dello stesso, l'Autorità può fissare il livello minimo di dettaglio delle fatture, che i fornitori devono offrire gratuitamente agli utenti finali, solo in caso di operatori che offrono il servizio universale. Evidenzia che tali informazioni sono già reperibili sul sito web dell'operatore, al quale gli utenti possono avere facile accesso e ritiene che riportare nella fattura il link, a cui reperire le informazioni sulla qualità del servizio, sia sufficiente a soddisfare qualsiasi obbligo di informazione verso il consumatore.

[O.5.4] – (Omissis) ritiene che, in ossequio al principio di proporzionalità delle misure e contenimento dei costi, vadano eliminati tutti i resoconti semestrali e che le esigenze di trasparenza appaiono soddisfatte con la pubblicazione sul sito dell'operatore e l'invio all'Autorità del link e relativi aggiornamenti, mentre l'invio all'Autorità dovrebbe essere dietro sua specifica richiesta, per eventuali approfondimenti. Richiede inoltre che i modelli elettronici per la pubblicazione dei resoconti siano preventivamente condivisi con gli operatori, con l'indicazione di un punto di contatto per segnalare esigenze di modifica.

[V.5.2] – Con riferimento al paragrafo [O.5.2] non si ravvede l'asserito, e tra l'altro non dimostrato, appesantimento degli obblighi informativi a carico degli operatori, bensì una decisa semplificazione del numero di indicatori da rendicontare. Infatti, nel vigente quadro regolamentare l'operatore deve rendicontare le informazioni di base sul servizio, con cadenza semestrale e annuale, già ai sensi delle delibere nn. 254/04/CSP e 131/06/CSP sulla base dei rispettivi due formati allegati alle citate delibere. Con il presente regolamento tali informazioni sono state semplificate e accorpate in un unico Allegato 1, per quanto riguarda

le caratteristiche tecniche del servizio; per i risultati delle misure dei KPI, con il presente regolamento è stata lasciata inalterata la cadenza semestrale e annuale dei report. Non sono stati, pertanto, introdotti nuovi obblighi rispetto ai preesistenti e le informazioni di cui all'allegato 1 sono state semplificate rispetto a quelle già previste dalle previgenti delibere o dal già applicabile Regolamento UE n. 2015/2120. Altresì con il presente regolamento l'Autorità non sta disciplinando il dettaglio minimo delle fatture. L'Autorità ha, infatti, previsto nel comma 1, lettera d) dell'articolo 6 che gli operatori "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 dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni." Gli operatori possono, pertanto, limitarsi a riportare in fattura il link alla pagina web dove i dati sulla qualità sono disponibili proprio al fine di non introdurre aggravi per il mercato. Si aggiunga che analoga e simmetrica previsione è prevista nella delibera n. 23/23/CONS per i servizi mobili. Sarebbe, pertanto, incoerente da un punto di vista dell'azione amministrativa, oltre che contrario alla neutralità tecnologica, prevedere tutele diverse tra i servizi da postazione fissa e mobile. Non si reputa, pertanto, accoglibile l'osservazione del rispondente.

In relazione alla richiesta di cui al paragrafo [O.5.4] di eliminare l'invio all'Autorità dei resoconti semestrali si rinvia a quanto già replicato ad analoga osservazione nel paragrafo [V.5.1] oltre che a quanto sopra nella sezione [V.5.2] in merito all'asserito aggravio di costi.

Circa la condivisione del modello elettronico per la pubblicazione dei resoconti di cui all'art. 5, comma 4, si richiama che l'apposito modello elettronico è messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente delibera e fornito a richiesta; si reputa che lo stesso potrà essere condiviso nell'ambito del tavolo tecnico non appena pubblicata la presente delibera.

[O.5.3] – (Omissis) ritiene che, per analogia e continuità con la normativa in vigore, l'invio delle informazioni di cui all'Allegato 1 e relativi aggiornamenti debba coincidere con l'invio dei resoconti afferenti ai risultati degli indicatori di qualità, previsto dall'art. 5 comma 4 del testo in consultazione, ovvero entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono, e suggerisce di inserire una specificazione a riguardo nel regolamento.

Inoltre, osserva che, le informazioni di cui all'Allegato 1 dovrebbero riferirsi esclusivamente alle offerte attualmente in vendibilità e non alle offerte relative a servizi non più sottoscrivibili poiché alcune informazioni come, ad esempio, la "velocità pubblicizzata della connessione", potrebbero essere di difficile reperimento in relazione alle offerte passate e risalenti nel tempo. Evidenzia al riguardo che la finalità di comparazione delle offerte ha senso in relazione a servizi attualmente in vendibilità e risulterebbe invece meno agevole laddove il consumatore abbia una sovrabbondanza di informazioni, relative anche ad offerte afferenti a servizi ormai non più sottoscrivibili.

[V.5.3] — Il comma 4 dell'articolo 5 dello schema di regolamento prevede che "I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 9, secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità [...]; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono."

Il comma 6 prevede che "I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, per ciascuna offerta, inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1, in base al formato ivi previsto, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti. Pubblicano altresì, al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica"."

La *ratio* del comma 6 è quella di aggiornare l'Autorità e gli utenti finali sulle caratteristiche delle nuove offerte. Non si ravvede, pertanto, l'opportunità di collegare la tempistica di pubblicazione delle informazioni di cui all'Allegato 1, che dipendono dal momento in cui un'offerta è pubblicizzata, e i resoconti semestrali sui risultati delle misure degli indicatori di qualità che hanno cadenza fissa. In caso di variazione delle informazioni di cui all'Allegato 1 l'operatore, come richiamato, è tenuto a tempestivamente informare l'Autorità, anche per tenere aggiornate eventuali tabelle comparative che la stessa si riserva di pubblicare. Pertanto, si condivide l'opportunità di specificare meglio nel regolamento tale fattispecie.

Si concorda con l'opportunità di chiarire se le informazioni di cui all'allegato 1 debbano essere reperibili anche da parte degli utenti di offerte attive ma non più sottoscrivibili. A tale riguardo, al fine di non gravare in modo non proporzionale gli operatori con oneri di reperimento di offerte eccessivamente datate, l'Autorità ritiene congruo che la previsione in parola non si applichi alle offerte che alla data di pubblicazione del presente regolamento non sono più sottoscrivibili. Ciò è necessario affinché un utente possa reperire le caratteristiche tecniche dell'offerta sottoscritta anche per le offerte non più a listino, vieppiù se tali caratteristiche tecniche non sono state allegate alla documentazione contrattuale. L'operatore, al fine di semplificare il reperimento delle informazioni da parte degli utenti, potrà eventualmente distinguere i link ai diversi allegati in una sezione con le offerte sottoscrivibili ed una relativa alle offerte non più sottoscrivibili.

Si reputa pertanto opportuno modificare l'art. 5, comma 6, del testo in consultazione come segue:

6. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, per ciascuna offerta sottoscrivibile sia alla data di pubblicazione del presente regolamento che successivamente lanciata, inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1, in base al formato ivi previsto, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti all'atto della loro entrata in vigore. Pubblicano altresì, al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul

mercato le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica".

[O.5.5] – (Omissis), in merito alla richiesta di introduzione di un monitoraggio anche per servizi FWA, propone di introdurre una soglia di *customer base* entro la quale non è richiesta la pubblicazione dei dati, al fine di poter fornire un dato statisticamente rilevante, raggiungibile solo a valle dei primi mesi di commercializzazione del servizio. A titolo d'esempio, propone di introdurre un "grace period" valido fino al raggiungimento di una soglia % di CB rispetto al totale della CB fissa attiva presso l'OLO o al sopraggiungere di un tempo minimo di dall'apertura alla commercializzazione del servizio (ad es. al raggiungimento del 4% della CB o al superamento del 18° mese dall'apertura alla commercializzazione dello stesso).

[V.5.5] — In merito al *grace period* richiesto, si rileva che i KPI che prevedono rilevazioni per ciascuna tecnologia sono quelli relativi alla connettività, di cui all'Allegato 1 e agli Allegati 10-12 per i quali, tuttavia, è già previsto che la rilevazione dipenda dalla diffusione dei profili. Non si riscontra pertanto la criticità sollevata dal rispondente in relazione alla significatività della misura.

[O.5.6.a] – (Omissis), evidenzia che alcuni operatori acquistano all'ingrosso i servizi di accesso da diversi fornitori e che solamente alcuni di essi potrebbero avere contrattualizzato determinati livelli di servizio; per altri, soprattutto fornitori FWA, tali specifiche potrebbero non essere riportate. Ritiene pertanto opportuno che, soprattutto per i fornitori non regolamentati, vengano indicati i termini entro i quali tali accordi debbano essere integrati, non potendosi altrimenti avere a disposizione, per quelle specifiche tipologie di accessi all'ingrosso, gli strumenti per poter garantire il corretto adempimento agli obblighi previsti.

[O.5.6.b] – (Omissis) ritiene auspicabile la presenza nel regolamento di un obbligo di cooperazione da parte dell'operatore *wholesale* nel fornire tempestivamente link alle informazioni richieste utilizzabile da tutti gli operatori che impiegano quel dato servizio.

[V.5.6] – Si rinvia, in primo luogo, a quanto già replicato al paragrafo [V.4.9]. Si reputa che la disciplina degli accordi tra operatore *retail* e operatore *wholesale* esuli dal regolamento in argomento. Tuttavia, per quanto si reputi che la collaborazione da parte dei fornitori *wholesale* nell'assolvimento degli obblighi regolamentari da parte degli operatori *retail* sia un aspetto che dovrebbe essere già disciplinato nel contratto *wholesale*, l'Autorità ritiene che la presenza di una previsione che obblighi i fornitori *wholesale* a collaborare con gli operatori *retail* per l'assolvimento degli obblighi regolamentari, fornendo le informazioni necessarie alla conformità con le norme in vigore, possa agevolare in tal senso. Quindi, considerando l'importanza delle informazioni da rendere agli utenti finali, al fine di evitare ritardi o lacune

informative che danneggerebbero gli stessi, inficiando la trasparenza, reputa opportuno aggiungere una previsione di carattere generale, aggiungendo all'articolo 5 il seguente comma:

8. I fornitori di servizi wholesale collaborano con gli operatori retail che utilizzano le proprie infrastrutture nella fornitura dei servizi, fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi, pre-contrattuali e contrattuali, di cui al presente regolamento.

ARTICOLO 6 (DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E CONFRONTO DELLE OFFERTE)

- 1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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 9, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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 la descrizione degli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 9, 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, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.
- 2. Al fine di garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica sul sito www.misurainternet.it, se del caso anche raggiungibile da altre pagine istituzionali:

- a. tabelle comparative, anche in forma sintetica, di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, comunicati, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 12, ai sensi del presente provvedimento;
- b. tabelle comparative, delle prestazioni delle offerte agli utenti finali di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, comunicate all'Autorità secondo il modello di cui all'allegato 1;
- c. eventuali ulteriori informazioni descrittive, anche in forma comparata, della qualità dei servizi offerti dagli operatori agli utenti nel loro complesso, ivi incluse quelle relative alla migrazione tra operatori.
- 3. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web degli operatori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, 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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.6.1] – (Omissis) non condivide il contenuto dell'articolo 6, comma 1, lettera d) del testo in consultazione, ritenendolo un onere ulteriore in capo all'operatore a fronte di una duplicazione di informazioni già oggi fornite agli utenti in quanto pubblicate sul sito web di ciascun operatore. Evidenzia che la pubblicazione sul sito web consente all'operatore di aggiornare tempestivamente i dati una volta conclusa ciascuna 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.

[V.6.1] – La lettera d) dell'articolo 6, comma 1, prescrive che agli abbonati siano comunicati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti. Nella stessa lettera è già previsto che tali informazioni possano essere fornite anche mediante indicazione del link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili. Poiché la comunicazione in parola assolve lo scopo di informare l'utenza della disponibilità delle informazioni in oggetto, non si ritiene di modificare detto comma. Tra l'altro analoga previsione è stabilita dalla delibera n. 23/23/CONS. Pertanto, la conferma della stessa per i servizi fissi garantisce l'opportuna coerenza dell'azione amministrativa anche in virtù di un principio di neutralità degli obblighi di trasparenza rispetto alla tecnologia.

[O.6.2] – (Omissis), in merito al comma 2 dell'art.6, ritiene che le informazioni di cui alla lett. c) non siano idonee ad essere rappresentate in termini comparativi, sia perché non è

precisato da quali fonti tali informazioni saranno ricavate, diversamente dalle informazioni di cui alle lett. a) e b), sia perché non sembra trattarsi di dati misurati o comunque dichiarati dagli operatori e agevolmente messi a confronto, quanto piuttosto di informazioni descrittive, non riconducibili a particolari standard e, conseguentemente, suscettibili ad essere equivocate, qualora estrapolate dal contesto iniziale. Non comprende, altresì, il riferimento all'inclusione di informazioni sulla qualità dei servizi offerti che sarebbero riferibili alla migrazione tra operatori, posto che tale attività è oggetto di specifiche procedure obbligatorie e non di libere scelte o condotte rimesse alla libera discrezionalità degli operatori e pertanto comparabili. Per tutte le ragioni esposte, suggerisce di eliminare la lett. C) dell'articolo in questione.

- [V.6.2] Si concorda con eliminare riferimenti alle procedure di migrazione dall'art. 6, comma 2, lettera c) atteso che le prestazioni sono deducibili dal parametro di cui all'Allegato 4 che riguarda i tempi di attivazione del servizio. Si reputa, però, utile mantenere una voce ove gli operatori possano riportare dettagli non ricompresi nei restanti punti seppur si condivide che il formato e il contenuto delle informazioni descrittive debba essere condiviso tra gli operatori nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del regolamento approvato con questo provvedimento; pertanto, si mantiene la lettera c) ma viene così modificata:
- c) eventuali ulteriori informazioni descrittive, anche in forma comparata, della qualità dei servizi offerti dagli operatori agli utenti nel loro complesso, ivi incluse quelle relative alla migrazione tra operatori.
- [O.6.3] (Omissis) riporta anche in relazione all'art. 6 le stesse considerazioni presentate per l'art. 5, in merito all'eliminazione dei resoconti semestrali e all'invio dei resoconti all'Autorità.
- [V.6.3] Si veda quanto riportato ai punti [V.5.1] e [V.5.2].

ARTICOLO 7 (OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE)

- 1. Nelle more del recepimento di quanto previsto dal Codice, le imprese già designate per la fornitura del servizio universale, comunicano all'Autorità, entro il 30 settembre di ogni anno, gli obiettivi di qualità del servizio universale, relativi all'intero territorio nazionale, proposti per l'anno successivo riguardo agli indicatori di cui agli allegati 2, 3, 4, 5 e 6, nel rispetto del principio del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi di cui all'articolo 3 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.
- 2 L'Autorità fissa gli obiettivi di cui al comma 1 entro la fine di ogni anno, tenuto conto del parere dei soggetti interessati.
- 3. Le imprese di cui al comma 1 comunicano all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno precedente per gli indicatori di cui al comma 1 contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello

di riferimento. Le medesime imprese inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto annuale, una descrizione degli scenari e delle procedure utilizzate 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.

- 4. L'Autorità pubblica ogni anno nel sito web una informativa riguardo alla qualità del servizio universale offerto dalle imprese designate che include l'evidenza degli obiettivi prefissati e dei risultati raggiunti.
- 5. L'Autorità controlla il rispetto degli obiettivi qualitativi da parte delle imprese designate e, a fronte di perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa, adotta misure specifiche.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.7.1] – (Omissis) rileva che l'art.7 del regolamento in consultazione prevede un articolo ad hoc teso a disciplinare nello specifico la qualità dei servizi che TIM eroga in qualità di impresa ad oggi designata per la fornitura del servizio universale. Quest'articolo, che in sostanza ricalca l'art. 5 della delibera 254/04/CSP che si intende abrogare, prevede in particolare che l'Autorità fissi annualmente degli obiettivi di qualità minimi che l'impresa designata è chiamata a rispettare pena l'erogazione di una sanzione.

Evidenzia che, sia a livello della direttiva europea 2018/1972 sia nel nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche che la recepisce, l'articolo relativo alla "Qualità del servizio fornito dalle imprese designate" è stato completamente abrogato. La stessa Autorità non ha più fissato gli obiettivi per la qualità del servizio universale a partire dal 2021. Auspica quindi che il citato art. 7 dello schema del regolamento in consultazione e le relative previsioni in materia di qualità del servizio universale vengano esclusi dal regolamento conclusivo, ritenendole in contrasto con la vigente legislazione primaria nazionale e comunitaria, nonché con la prassi seguita dall'Autorità negli ultimi tre anni.

Evidenzia inoltre che la designazione di TIM come società fornitrice del servizio universale era presente in una norma transitoria del Codice previgente (D.Lgs, 259/03, art.58, comma 3) e che questa non è stata replicata nel nuovo Codice.

[V.7.1] – La delibera n. 254/04/CSP, all'art. 5, prevede che l'Autorità fissi gli obiettivi di qualità del servizio universale in capo alle imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 56, 57 e 59, comma 2, del Codice allora vigente, per gli indicatori di cui agli allegati 1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11, tenuto conto del parere dei soggetti interessati. Le imprese designate comunicano all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno precedente per gli indicatori di cui sopra contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. Le medesime imprese inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto annuale, una descrizione degli scenari e delle procedure utilizzate 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. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 56, comma 1, del Codice allora vigente, l'Autorità controlla il rispetto degli obiettivi qualitativi da parte delle imprese designate e, a fronte di

perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa, adotta misure specifiche a norma del Capo II del Titolo II del Codice allora vigente. Nel caso di mancato raggiungimento degli obiettivi fissati, l'Autorità può sanzionare il soggetto designato.

L'art. 94, comma 1, del nuovo Codice recita: "Su tutto il territorio nazionale i consumatori hanno diritto ad accedere a un prezzo accessibile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, a un adeguato servizio di accesso a internet a banda larga e a servizi di comunicazione vocale, che siano disponibili, al livello qualitativo specificato, ivi inclusa la connessione sottostante, in postazione fissa, da parte di almeno un operatore. Il Ministero e l'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, vigilano sull'applicazione del presente comma" (enfasi aggiunta).

Da tale previsione si evince che la fornitura del servizio universale da parte del soggetto all'uopo designato debba avvenire "al livello qualitativo specificato".

Inoltre, ai sensi dell'articolo 96, comma 2, l'Autorità determina il metodo più efficace e adeguato per garantire la disponibilità in postazione fissa di un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga, quale definito ai sensi dell'articolo 94, comma 3, e di servizi di comunicazione vocale nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità. L'Autorità si adopera per limitare al minimo le distorsioni del mercato, in particolare la fornitura di servizi a prezzi o ad altre condizioni che divergano dalle normali condizioni commerciali, tutelando nel contempo l'interesse pubblico.

L'Autorità ritiene, pertanto, al fine di continuare ad assicurare ai consumatori un soddisfacente livello di fornitura dei servizi in relazione ai tempi di attivazione, all'accuratezza della fatturazione, ai tempi di gestione dei reclami, al tasso di guasto e ai tempo di ripristino, che il soggetto designato debba garantire un idoneo minimo livello prestazionale, anche al fine di non vanificare gli investimenti già effettuati nel corso degli ultimi anni per migliorare la qualità del Servizio Universale.

Si ritiene, pertanto, che la fissazione degli obiettivi qualitativi del servizio universale, debba, anche ai sensi del nuovo Codice, essere confermata. Ciò è vieppiù significativo alla luce dell'importanza del servizio universale ed alla sua rilevanza in termini di inclusività sociale derivante dalla crescente diffusione di servizi che presuppongono la disponibilità di connettività a banda larga oltre a un adeguato servizio telefonico.

Sulla base di queste considerazioni non si concorda con la proposta del rispondente di eliminazione dell'art. 7.

Si modifica esclusivamente il comma 1 dell'articolo 7 per tener conto degli esiti del procedimento e rendere la misura applicabile a tutte le imprese designate, anche in futuro, come segue:

1. Nelle more del recepimento di quanto previsto dal Codice, ILe imprese già designate per la fornitura del servizio universale, comunicano all'Autorità, entro il 30 settembre di ogni anno, gli obiettivi di qualità del servizio universale, relativi all'intero territorio nazionale, proposti per l'anno successivo riguardo agli indicatori di cui agli allegati 2, 3, 4, 5 e 6, nel

rispetto del principio del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi di cui all'articolo 3 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.

ARTICOLO 8 (DEFINIZIONE PER GLI INDICATORI OGGETTO DI MISURA DELLE OFFERTE DEGLI OPERATORI OGGETTO DELLA CAMPAGNA DI MISURA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA PARTE DEL SOGGETTO INDIPENDENTE)

- 1. Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12, sono oggetto di misura almeno tre profili con velocità pubblicizzata in download superiore a 2 Mbps, ivi inclusi i profili FWA.
- 2. Le denominazioni commerciali delle offerte individuate per le misurazioni di cui al comma 1 sono comunicate dall'operatore al soggetto indipendente e all'Autorità, entro il mese di novembre di ogni anno e sono le seguenti:
 - a) quelle corrispondenti alle due offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento fino ai 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre;
 - b) quella corrispondente all'offerta con la maggiore velocità minima garantita in download. In caso di più offerte con la medesima velocità minima garantita in download, va indicata l'offerta più diffusa, ossia quelle maggiormente commercializzata in abbonamento fino ai 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre.
- 3. Ai fini del computo della diffusione delle offerte di cui ai commi 1 e 2, debbono essere considerate tutte le tecnologie trasmissive effettivamente adottate per la realizzazione del servizio nonché tutte le modalità di erogazione del servizio stesso, incluse quelle che prevedono l'utilizzo di risorse di rete di proprietà dell'operatore e quelle che richiedono il ricorso a servizi di rete di altri operatori.
- 4. Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12 il client è configurato, per ciascun profilo, nelle medesime modalità con le quali, per default, viene offerto il servizio di accesso ad Internet al cliente. In assenza di un default si considera la configurazione più utilizzata per lo specifico profilo. A tale scopo, l'operatore dichiara nella comunicazione di cui al comma 2 la configurazione adottata per ciascun profilo.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.8.1.a] – (Omissis) ritiene che l'attuale configurazione del progetto MisuraInternet sia già in grado di rappresentare in maniera sufficientemente esaustiva il confronto tra le offerte. Inoltre, (omissis). Ritiene vi sia spazio per una razionalizzazione delle misure fino ad ora

previste, per esempio sospendendo quelle relative alle tecnologie che nel prossimo futuro saranno dismesse, quali per esempio quelle relative al rame da centrale, chiedendo che ogni valutazione in merito al futuro della misura in questione sia proporzionata rispetto al suo obiettivo e venga valutata anche rispetto al relativo impatto economico che è interamente a carico degli operatori.

[O.8.1.b] – (Omissis), in merito all'inclusione della tecnologia FWA tra quelle misurabili attraverso il sistema di sonde regionali del progetto MisuraInternet, ritiene opportuno che per tale misurazione si tenga conto delle peculiarità tecniche del servizio FWA, in relazione alla possibile presenza di influenze imprevedibili (e.g. condizioni ambientali) che possono incidere sulla loro fornitura e sui relativi livelli di servizio ("QoS"). In ragione di tali caratteristiche peculiari della tecnologia FWA, ritiene opportuno valutare in seno al Tavolo tecnico di cui di cui all'articolo 1, comma 1, lettera y) del Documento di consultazione un'eventuale differente collocazione dei client rispetto all'attuale localizzazione dei punti di misura in ragione della copertura della rete FWA oggetto di misurazione e della qualità del segnale radio ivi presente.

[O.8.1.c] – (Omissis) evidenzia che i servizi FWA (omissis).

[O.8.1.d] – (Omissis), sottolineando l'esigenza di non aggravare ulteriormente i costi operativi sostenuti dagli operatori per il funzionamento del sistema di misura, ritiene necessario mantenere inalterato il numero di profili, selezionando quelli più utilizzati dai clienti, anche considerando che, a tendere, il sistema "MisuraInternet Speed Test Online" andrà a sostituire l'uso delle sonde.

[O.8.1.e] – (Omissis), rimarcando l'incremento dei costi per la misura di un terzo profilo, evidenzia che attualmente le offerte FWA non sono oggetto di misura presso le sonde regionali e che gli operatori che offrono prevalentemente servizi FWA, oltre ai costi per l'aggiunta del terzo profilo, andranno incontro altresì ai costi necessari per la misurazione dei due profili più diffusi che fino ad oggi non sono stati misurati (ovvero sono stati misurati esclusivamente in relazione ai profili wired, se presenti).

[O.8.1.f] – (Omissis) ritiene che lo scopo di consentire all'utente il confronto tra le offerte tecnologicamente all'avanguardia potrebbe essere raggiunto, senza aggravio di costi per gli operatori, prevedendo la misurazione della sola offerta in *best technology* e non anche delle due offerte più vendute.

[O.8.1.g] – (Omissis) ritiene che si debba meglio chiarire e circoscrivere l'ambito dell'estensione ai servizi FWA e che le modalità di dettaglio vadano definite con l'ausilio degli operatori nel "tavolo tecnico". Evidenzia che le proposte di modifica non dovrebbero comportare un ingiustificato incremento dei costi progettuali per gli operatori, in relazione ai costi delle sonde, del relativo hosting e degli obblighi di pubblicazione sul sito. Ritiene che, in un'ottica di semplificazione, proporzionalità delle misure e contenimento dei costi

conseguenti, occorra limitare ancora le campagne di misura a solo a due offerte, ferma la possibilità di ridefinire eventualmente i criteri di individuazione delle offerte da misurare.

[O.8.1.h] – (Omissis) relativamente all'aggiunta di un ulteriore profilo di misurazione best technology (offerta con maggiore velocità minima garantita), prevista dal comma 2, lettera b) dell'articolo 8 del testo in consultazione, evidenzia che sarebbe necessario specificare che gli operatori dovranno individuare l'offerta con maggiore velocità minima garantita in base alle offerte di natura non sperimentale commercializzate nei 12 mesi precedenti. In assenza di tale specifica, gli operatori potrebbero indicare il riferimento di offerte che, pur performanti, in quanto sperimentali non sarebbero in alcun modo rappresentative della qualità dei servizi genericamente offerti dagli operatori stessi, poiché riservate ad una platea estremamente ristretta di consumatori e soggette a tutte le incertezze che di norma caratterizzano le offerte sperimentali. Ritiene inoltre sproporzionata questa estensione dei profili misurati, in considerazione dell'incremento degli oneri economici collegati a Misura Internet e del fatto che l'articolo 98-sedecies del Codice, pur prevedendo che l'Autorità possa "prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti", non conferisce all'Autorità stessa la facoltà di imporre l'utilizzo di uno specifico soggetto né di sostenere in toto i costi del progetto.

[V.8.1] – Come già rappresentato, non si ravvedono motivazioni di natura tecnica, di mercato o regolamentare che giustifichino la mancata estensione della disciplina di cui al presente regolamento anche alle offerte FWA. Si prende atto del fatto che per alcuni operatori la copertura e diffusione del servizio FWA è marginale. In tal caso il profilo FWA non rientrerà tra i due profili oggetto di misurazione, come di seguito declinato. Si condivide, in ogni caso, che occorre tenere in considerazione le peculiarità tecniche di tali servizi, come ad esempio la possibile l'assenza di copertura in corrispondenza alle sonde, nell'ambito della definizione delle modalità di misurazione di tali offerte, anche in relazione alla collocazione delle sonde e alla copertura del servizio nelle attuali sedi ospitanti le sonde di misura. Tali dettagli potranno essere discussi in seno al tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera x). Si veda anche quanto già riportato al punto [V.2.1] in relazione al fatto che la disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure deve essere oggetto di definizione all'interno del documento di "Linee Guida".

In merito ai profili da misurare attraverso il sistema di sonde regionali, preso atto che l'introduzione di un terzo profilo comporterebbe costi aggiuntivi che, soprattutto per gli operatori di minori dimensioni, possono essere troppo onerosi, si reputa di mantenere inalterato, rispetto alla regolamentazione previgente, il numero di profili obbligatoriamente oggetto di misura, limitandolo a due, di cui uno in *best technology*. In tal modo gli utenti avranno a disposizione informazioni sulla qualità. Resta ferma la possibilità per gli operatori interessati di misurare ulteriori profili.

Si condivide il fatto che il profilo *best technology* non debba rivestire il carattere sperimentale ai sensi del vigente Codice (art. 12) atteso che in tal caso il numero di linee commercializzate

è limitato a tremila nelle more del lancio commerciale. Ciò rischierebbe di fornire agli utenti una informazione forviante atteso che in fase di commercializzazione effettiva il servizio potrebbe essere caratterizzato da diversi profili tecnici.

In merito alla scelta dei profili da misurare, si concorda con l'osservazione di alcuni rispondenti che ritengono necessario rivedere i criteri per individuare le offerte oggetto di misurazione, ad esempio, per includere le offerte più adottate dagli utenti nell'ultimo periodo temporale e, in tal modo, escludere gradualmente le tecnologie in via di dismissione. La scelta dei profili più venduti, difatti, si traduce, in taluni casi, nella misurazione di profili ormai residuali in termini di nuove attivazioni, pur restando rilevanti in termini di consistenza della customer base. È il caso, ad esempio, di talune offerte in tecnologia ADSL. Si reputa che una soluzione per ovviare a questo problema sia quello di considerare oltre alla diffusione dei profili in termini assoluti, anche il riferimento ad un determinato intervallo temporale. Onde evitare una variazione troppo rapida dei profili da misurare, al fine di limitare i costi di gestione del progetto, una soluzione che si reputa proporzionata è quella di far riferimento al numero di attivazioni degli ultimi due anni. Il profilo maggiormente diffuso sarebbe, pertanto, quello che ha visto il maggiore incremento, negli ultimi due anni, in termini di attivazioni.

Si concorda altresì con l'osservazione di alcuni rispondenti circa la possibilità di scarsa rappresentatività delle offerte con la maggior velocità in download (c.d. profilo "best technology"), in quanto queste potrebbero essere attivabili solo da pochi clienti o solo in alcune limitate zone territoriali e sarebbero, pertanto, scarsamente rappresentative in termini di vendibilità dell'offerta.

Al fine di approfondire la distribuzione delle offerte, sia in relazione ai profili più diffusi sia in relazione ai profili in *best technology*, si è proceduto all'invio di una richiesta di informazioni ai rispondenti in merito alla distribuzione delle suddette offerte anche in relazione alle nuove attivazioni avvenute negli ultimi due anni. Dall'analisi dei dati pervenuti, emerge che, generalmente, l'offerta con il numero maggiore di attivazioni negli ultimi due anni in percentuale è rappresentativa anche della *best technology* disponibile con una diffusione significativa. Si reputa che ciò sia ancor di più vero se si considerano le attivazioni avvenuti negli ultimi 12 mesi.

Alla luce di quanto esposto, considerata anche la necessità di contenere il numero di profili obbligatoriamente oggetto di misura presso le sonde regionali, si reputa proporzionato ed opportuno selezionare i profili oggetto di misurazione nel seguente modo:

- il profilo più diffuso, ossia quello con il maggior numero di utenti attivi;
- il profilo più venduto, ossia quello con il maggior numero di attivazioni nei 12 mesi precedenti.

Si modificano di conseguenza i commi 1 e 2 dell'art. 8, come segue, anche tenendo in considerazione le valutazioni di cui al punto [V.a1.1]:

1. Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12, sono oggetto di misura almeno <u>duetre</u> profili con velocità pubblicizzata in download superiore a 2 Mbps, ivi inclusi i profili FWA.

- 2. Le denominazioni commerciali delle offerte individuate per le misurazioni di cui al comma 1 sono comunicate dall'operatore al soggetto indipendente e all'Autorità, entro il mese di novembre di ogni anno e sono le seguenti:
 - a) quella corrispondente all'offerta più diffusa, ossia quella col maggior numero di utenti in abbonamento al mese di ottobre;
 - b) quella corrispondente all'offerta con il maggior numero di attivazioni nei 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre. In caso questa coincida con l'offerta di cui al punto a), va indicata la seconda offerta più diffusa, ossia la seconda per numero di utenti in abbonamento al mese di ottobre.
 - a) quelle corrispondenti alle due offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento fino ai 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre;
 - b) quella corrispondente all'offerta con la maggiore velocità minima garantita in download. In caso di più offerte con la medesima velocità minima garantita in download, va indicata l'offerta più diffusa, ossia quelle maggiormente commercializzata in abbonamento fino ai 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre.

Un rispondente ha ritenuto di evidenziare che l'articolo 98-sedecies del Codice, pur prevedendo che l'Autorità possa "prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti", non conferisce all'Autorità stessa la facoltà di imporre l'utilizzo di uno specifico soggetto né di sostenere in toto i costi del progetto.

A tale riguardo va richiamato che il comma 2 dello stesso articolo prevede che l'Autorità precisa, 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. Se del caso, sono utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10. Appare evidente che laddove l'Autorità specifica i parametri di qualità da misurare, l'onere dell'obbligo regolamentare grava in capo all'operatore che è tenuto ad effettuare le misure. Il fatto di delegare a un soggetto terzo le misure rappresenta sia un meccanismo di certificazione, sia un fattore di maggiore efficienza, grazie alle economie di scala e di scopo, potendo consentire una riduzione dei costi in capo al mercato.

A tale proposito si richiama che il comma 4 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet prevede che:

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), **ove i pertinenti fatti siano accertati da un**

meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

ARTICOLO 9 (ARCHITETTURA, PIANIFICAZIONE, CERTIFICAZIONE ED ESECUZIONE DELLE MISURE)

- 1 Le misure di cui all'articolo 8 sono strutturate su un'architettura client—server, con client di misura situato alla terminazione della linea d'utente e server di misura ubicato nelle locazioni definite nel successivo comma 8.
- 2. La pianificazione delle misure di cui all'articolo 8 è svolta dal soggetto indipendente.
- 3. Il soggetto indipendente pianifica le misure in modo tale che vengano rispettati i vincoli prestazionali dei server di misura; inoltre effettua un monitoraggio sull'uso effettivo dei server, in termini di capacità elaborativa e di banda aggregata gestita dai medesimi server e, anche su richiesta dell'operatore interessato, provvede a indicare agli operatori le misure che debbano essere invalidate e le relative cause tecniche.
- 4. Il soggetto indipendente esegue, con modalità efficiente, le misure per gli operatori, con strumenti e la metodologia di misura dotati di opportuna certificazione di conformità rispetto a quanto specificato nel presente provvedimento, basata sulla normativa ETSI ES 202 765-4.
- 5 Il soggetto indipendente fornisce, sotto propria responsabilità, i server di misura e un unico client di misura certificato che tutti gli operatori sono tenuti ad adottare.
- 6. Il soggetto indipendente definisce i calendari per l'effettuazione delle misure in modo da garantire la massima confrontabilità fra le stesse, prevedendo analoghi tipi di misure negli stessi periodi, inibendo, ove del caso, l'accesso ai server al di fuori dei periodi di effettuazione delle misure dedicati ai singoli operatori.
- 7. Il numero di misure da effettuare è determinato sulla base di quanto previsto dalla normativa ETSI ES 202 765-4, con un'accuratezza minima della misura del 5%.
- 8. I server del sistema di misura sono posizionabili presso i NAP sulla base di accordi. In prima applicazione i server sono posizionati presso il NAMEX di Roma, il MIX di Milano ed il TOPIX di Torino. Il soggetto indipendente può concludere accordi con altri NAP di rilevanza nazionale, previo consenso della Direzione, sentito il tavolo tecnico.
- 9. Gli operatori, ai fini della determinazione dei valori statistici, posizionano i client nelle regioni in cui il numero di utenti che hanno sottoscritto un contratto di abbonamento per accesso ad Internet da postazione fissa, sia per utenze residenziali che business, risulti superiore alla soglia di 500 unità.
- 10. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art.1, comma 1, lettera y) si procede alla definizione di un sistema di raccolta,

elaborazione e pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti per il tramite dello speed test dell'Autorità e del software Ne.Me.Sys, nonché, in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, alla ricognizione dei sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato ed utilizzati dagli operatori.

11. Gli operatori comunicano il numero di linee di accesso ad Internet da postazione fissa attivate al 31 dicembre di ogni anno alla Direzione e al soggetto indipendente, distinguendo tra connessione xDSL, fibra ottica e wireless (sia su banda licenziata che su banda non licenziata), entro il termine del 31 gennaio dell'anno successivo.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.9.1.a] – (Omissis) non ritiene opportuno che vengano pubblicate statistiche basate sui risultati delle misurazioni eseguite con Ne.Me.Sys, in quanto gli utenti che fanno ricorso a tale strumento non sono rappresentativi dell'intera popolazione degli utenti a banda larga e ultralarga. I valori che si otterrebbero sarebbero inoltre polarizzati verso il basso, a causa delle motivazioni che spingono gli utenti all'utilizzo del suddetto tool. Relativamente alla possibilità di pubblicare statistiche basate sulle misurazioni eseguite con lo speed test dell'Autorità, ritiene che il tavolo tecnico dovrà prima accertare, avvalendosi di idonei pareri specialistici, che sia rispettato il requisito della rappresentatività statistica dei dati da pubblicare, riguardo sia al numero di misurazioni eseguite sia alla loro stratificazione territoriale.

[O.9.1.b] – (Omissis) evidenzia che la pubblicazione dei dati delle misure effettuate dagli utenti finali rischia di fornire al mercato e ai consumatori informazioni non attendibili dal punto di vista statistico e, quindi, fuorvianti: i dati raccolti a partire dalle misure effettuate dal clienti finali, infatti, oltre a provenire da un campione non costruito sulla base di criteri statistici attendibili (si tratta infatti di un "campione" randomico), sono tendenzialmente polarizzati verso il basso, in quanto gli utenti che hanno maggior incentivo ad utilizzare Ne.Me.Sys. sono quelli che hanno (o ritengono di avere) prestazioni non in linea con le loro aspettative. Rimarcando per i suddetti motivi il proprio parere negativo alla pubblicazione, evidenzia che sarebbe pertanto opportuno demandare al tavolo non solo la scelta sulle modalità attuativa ma anche quella sull'effettiva necessità o meno di procedere alla pubblicazione di questi dati.

[V.9.1] – Si condivide che i risultati delle misurazioni eseguite con Ne.Me.Sys siano relativi a connessioni, generalmente, degradate, pertanto non si tratterebbe di dati significativi per fornire indicazioni sulla qualità delle connessioni mediamente disponibili sul territorio italiano. Non si reputa, tuttavia, che la medesima polarizzazione dei risultati delle misure sia attribuibile anche ai risultati dello *speed test*. Si condivide, tuttavia, la necessità di analizzare la rappresentatività statistica dei dati da pubblicare e che tale argomento possa essere discusso in seno al tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera y). In tale sede si potrà definire il criterio della rappresentatività statistica dei dati da pubblicare, riguardo sia al numero di misurazioni eseguite sia alla loro stratificazione territoriale.

Pertanto, il comma 10 dell'art. 9 viene così modificato:

10. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art.1, comma 1, lettera y) si procede alla definizione di un sistema di raccolta, elaborazione e del criterio di rappresentatività statistica, ai fini della pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti per il tramite dello speed test dell'Autorità e del software Ne.Me.Sys, nonché, in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, alla ricognizione dei sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato ed utilizzati dagli operatori.

[O.9.2] – (Omissis), in relazione alle previsioni del comma 11, rappresenta l'impossibilità di effettuare la suddetta comunicazione entro il 31 gennaio perché a tale data non è intervenuta l'approvazione neanche del progetto di bilancio d'esercizio dell'anno precedente. In linea con la tempistica con cui avviene la comunicazione dei dati alla Direzione studi, ricerche e statistiche dell'Autorità, finalizzata alla redazione dell'Osservatorio sulle comunicazioni (e in particolare, alla redazione del rapporto trimestrale n. 1 di ciascun anno), chiede che la scadenza sia fissata al 31 marzo dell'anno successivo.

[V.9.2] — Si reputa accoglibile, per le ragioni indicate dal rispondente, la richiesta del rispondente. Pertanto, si modifica come segue il comma 11:

11. Gli operatori comunicano il numero di linee di accesso ad Internet da postazione fissa attivate al 31 dicembre di ogni anno alla Direzione e al soggetto indipendente, Allegato B alla delibera n. 405/22/CONS distinguendo tra connessione xDSL, fibra ottica e wireless (sia su banda licenziata che su banda non licenziata), entro il termine del 31 marzo gennaio dell'anno successivo.

[O.9.3] – (Omissis), in relazione all'art. 9, comma 8, e all'Allegato 10, primo punto del paragrafo "Distribuzione spaziale della misura", nei quali si riportano come NAP il NAMEX di Roma, il MIX di Milano e il TOPIX di Torino, evidenzia che, seppure questi tre soggetti sono in effetti per numero di AS i primi tre italiani, potrebbe altresì essere interessante aggiungere anche il VSIX di Padova, in quanto collocato in un punto strategico per il nord est ed in quanto gestito da un soggetto che oltre ad essere indipendente è anche pubblico, nella fattispecie l'Università di Padova

[V.9.3] – Come riportato dall'art. 9, comma 8, del testo in consultazione "il soggetto indipendente può concludere accordi con altri NAP di rilevanza nazionale, previo consenso della Direzione, sentito il tavolo tecnico". È, pertanto, già prevista la possibilità di estendere ad ulteriori punti d'accesso neutrale la presenza dei server di misura del progetto, la cui presenza presso NAMEX, MIX e TOPIX è prevista, come riportato dal medesimo comma, "in prima applicazione". Potranno, pertanto, essere presi accordi con altri NAP, tra cui il VSIX di Padova, senza necessità di apportare modifiche al regolamento.

ARTICOLO 10 (CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DI SERVIZIO RESA AD USO DELL'UTENTE FINALE E PRESENTAZIONE DEL RECLAMO)

- 1. Il soggetto indipendente fornisce all'utente finale, per conto dell'Autorità, il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa, anche in tecnologia FWA, attraverso il rilascio di un certificato attestante le risultanze della misura effettuata.
- 2. Ai fini della fornitura del servizio di cui al comma 1, il soggetto indipendente misura in modo specifico gli indicatori riportati negli allegati da 10 a 12 indicati come misure probatorie nonché, ove possibile, l'idoneità fisica della linea.
- 3. Il soggetto indipendente stabilisce criteri di accessibilità al servizio di verifica di cui al comma 1, nonché le modalità e le eventuali avvertenze per la fruizione del servizio stesso da parte dell'utente finale.
- 4. Il servizio di verifica di cui al comma 1 è gratuito per l'utente finale.
- 5. Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino.
- 6. Al fine di consentire l'aggiornamento del portale di download del software ad uso dell'utente finale, gli operatori inviano, al soggetto indipendente e all'Autorità, una comunicazione recante i dati relativi a tutte le offerte di accesso ad Internet da postazione fissa, incluse le offerte naked, entro e non oltre il primo giorno di disponibilità delle stesse sul mercato.
- 7. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al comma 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito www.misurainternet.it, in base all'esperienza acquisita a valle dell'utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.

- 8. Il soggetto indipendente realizza e mette a disposizione degli utenti finali un software, fruibile mediante browser, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (speed test).
- 9. I risultati individuali delle misure di cui al comma 8 sono restituiti agli utenti richiedenti con la chiara indicazione che sono privi di valore probatorio ai fini della possibilità di recedere dal contratto senza spese ai sensi del comma 5.
- 10. I risultati delle misure di cui ai commi 1 e 8, in forma aggregata, possono essere pubblicati ai sensi e per i fini di cui all'articolo 98-sedecies del codice delle comunicazioni elettroniche, nonché a scopo di studio statistico e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete Internet, della sua disponibilità e della sua adozione da parte degli utenti finali nelle diverse fasce di classificazione.
- 11. Gli operatori pubblicizzano nei propri siti web e nei documenti di fatturazione la disponibilità dei servizi di cui ai commi 1 e 8.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

- [O.10.1.a] Lega Consumatori accoglie positivamente la riduzione da 45 a 30 del numero di giorni necessario per eseguire la seconda misura certificata con Ne.Me,Sys, nell'ottica di ridurre i tempi necessari al consumatore per recedere eventualmente dal contratto nel caso di mancato rispetto dei valori minimi garantiti.
- [O.10.1.b] (Omissis), in relazione alla riduzione del termine minimo tra le misurazioni di Misura internet da 45gg a 30 gg, osserva che il termine di 45 giorni non preclude all'utente che abbia ottenuto una misura certificata negativa di recedere subito senza costi ed è, inoltre, in linea con il termine di riscontro ai reclami.
- [O.10.1.c] (Omissis) propone di non modificare, riducendola da 45 a 30 giorni, la frequenza delle misurazioni, poiché a fronte di maggiori risorse impiegate e tempistiche ridotte per la gestione delle segnalazioni- l'effetto non sarebbe migliorativo sul servizio stesso, anzi indurrebbe a pensare che le misurazioni stesse non siano affidabili e di conseguenza non servono al loro scopo.
- [V.10.1] Si reputa che la riduzione a 30 giorni per l'esecuzione della seconda misurazione a fronte di primo certificato negativo, necessaria per poter recedere gratuitamente, comporti significativi benefici per gli utenti finali, attualmente costretti ad attendere 45 giorni tra una misurazione e l'altra. Si reputa che tale intervallo possa essere ridotto a 30 giorni anche alla luce del fatto che, con l'utilizzo ormai preponderante dell'invio del reclamo in forma telematica direttamente dall'area riservata del sito del progetto MisuraInternet, e non a mezzo raccomandata, i tempi di gestione si siano generalmente ridotti e si reputa, altresì, che 30 giorni siano sufficienti per gli interventi necessari al fine di ristabilire la qualità della connessione dell'utente, laddove possibile, dopo il reclamo dell'utente. Considerati i benefici per l'utente finale, il quale, in caso di impossibilità di miglioramento della qualità della

propria connessione, potrà esercitare i propri diritti con 15 giorni di anticipo, si reputa di non poter accogliere le osservazioni [O.10.1b] e [O.10.1.c] dei rispondenti.

[O.10.2] – (Omissis), per le stesse argomentazioni riportate riguardo l'art. 9, comma 10, ritiene che vada stralciata dallo schema di regolamento anche la prima parte dell'art. 10, comma 10, che riporta: "I risultati delle misure di cui ai commi 1 e 8 [ossia delle misure fatte con Nemesys], in forma aggregata, possono essere pubblicati ai sensi e per i fini di cui all'articolo 98-sedecies del codice delle comunicazioni elettroniche".

[V.10.2] – Come già rappresentato al punto [V.9.1], si concorda che la pubblicazione delle misure fatte con Ne.Me.Sys, a differenza delle misure effettuate con lo *speed test*, possa fornire una visione distorta dell'effettiva qualità del servizio di accesso ad Internet da rete fissa; tuttavia, si reputa che le stesse possano essere comunque essere utilizzate a scopo di studio statistico e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete Internet in forma aggregata. Sulla base di queste considerazioni si ritiene di modificare come segue il comma 10 dell'art. 10 del testo in consultazione escludendo la pubblicazione delle misure di qualità effettuate mediante Ne.Me.Sys:

10. I risultati delle misure di cui ali commai 1 e 8, in forma aggregata, possono essere pubblicati ai sensi e per i fini di cui all'articolo 98-sedecies del codice delle comunicazioni elettroniche., nonché I risultati delle misure di cui ai commi 1 e 8 possono essere utilizzati e pubblicati, in forma aggregata, a scopo di studio statistico e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete Internet, della sua disponibilità e della sua adozione da parte degli utenti finali nelle diverse fasce di classificazione.

[O.10.3] – (Omissis) per quanto riguarda la possibilità prevista per l'utente dall'art.10, comma 5, di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta in caso di reclamo circostanziato, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino, chiede che questa possibilità non sia mantenuta nel nuovo regolamento a valle della consultazione, ritenendo sufficiente la possibilità di recesso senza costi. Riporta come motivazioni alla base della richiesta la necessità di dover prevedere l'implementazione di una procedura per la gestione del cambio piano e, in particolare, la marginalità dell'applicabilità di questa previsione in relazione alla tipologia di offerte recentemente proposte dagli operatori e la possibilità di strumentalizzazioni da parte dell'utenza

[V.10.3] – Tale aspetto è stato già approfondito nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 656/14/CONS. Nell'ambito di detta consultazione, l'Autorità ritenne opportuno accogliere la richiesta di alcuni rispondenti di consentire il downgrade commerciale gratuito tra offerte, presenti nel listino dell'operatore, che prevedono la stessa infrastruttura tecnologica sottostante e che tale previsione regolamentare fosse una garanzia fondamentale per gli utenti, fatta salva la possibilità per gli operatori di adottare

autonomamente specifiche misure di *caring* da valutare caso per caso. Occorre rimarcare che la possibilità di *downgrade* commerciale costituisce una tutela per l'utente, ma offre anche all'operatore uno strumento che gli consente di non perdere un cliente che può preferire di restare con lo stesso operatore, pur sottoscrivendo, qualora presente a listino, un'offerta commercialmente più in linea con le prestazioni ottenibili dalla propria linea. D'altra parte, il comma 5 in questione prevede tale possibilità per il cliente laddove tale offerta, con prezzo e prestazioni inferiori, sia presente a listino. Non si reputa, pertanto, opportuno accogliere l'osservazione del rispondente.

ARTICOLO 11 (SANZIONI)

- 1. Il mancato rispetto da parte degli operatori dell'obbligo di comunicare all'Autorità o al soggetto indipendente i dati di cui al presente provvedimento ovvero la comunicazione di dati non corrispondenti al vero determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 30, commi 10 e 11 del Codice.
- 2. Il mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi di trasparenza e di pubblicazione previsti dagli art. 3, 4 e 5 del presente provvedimento determina l'irrogazione della sanzione contemplata dall'art. 30, commi 19 e 21 del Codice.
- 3. Per ogni altra ipotesi di violazione delle disposizioni della presente direttiva l'Autorità irroga le sanzioni previste dall'art. 30 del Codice, dall'art. 1 della legge n. 249/1997 e dall'art. 2, comma 20 della legge n. 481/1995.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.11.1] – (Omissis) evidenzia, in relazione al comma 1, che la sanzione per il mancato rispetto dell'obbligo di comunicare all'Autorità (o alla FUB quale soggetto delegato dalla stessa) non dovrebbe essere quella indicata all'art. 30 commi 10 e 11 del Codice, poiché l'ipotesi non risulta riconducibile ad alcuna delle condizioni cui può essere subordinata l'autorizzazione cui si riferisce tale fattispecie sanzionatoria (v. elenco in allegato 1 al Codice). Per tali ipotesi, ritiene che si dovrebbe piuttosto prevedere l'applicabilità dell'art. 2 comma 20 della legge 481/1995 o, al più, dell'art. 1 commi 29 e 30 della L. 249/97². Ciò perché l'eventuale sanzione sia maggiormente conforme al principio di proporzionalità (v. la più contenuta misura del minimo e l'ampia forchetta sanzionatoria prevista da tali

² I commi 29 e 30 dell'articolo 1 della legge 249/97, richiamati dal rispondente, prevedono quanto segue:

^{29.} I soggetti che nelle comunicazioni richieste dall'Autorità espongono dati contabili o fatti concernenti l'esercizio della propria attività non rispondenti al vero, sono puniti con le pene previste dall'articolo 2621 del codice civile.

^{30.} I soggetti che non provvedono, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da lire un milione a lire duecento milioni irrogata dalla stessa Autorità.

disposizioni) e considerato che gli obblighi di comunicazione all'Autorità previsti dallo schema di regolamento costituiscono in realtà una mera duplicazione degli obblighi di pubblicazione delle medesime informazioni sul sito web dell'operatore in favore dell'utenza finale, e appaiono quindi meramente strumentali ad agevolare il lavoro degli Uffici di vigilanza dell'Autorità.

In relazione al comma 2, con riferimento alla sanzione contemplata dall'art. 30 commi 19-21 del Codice per il mancato rispetto degli obblighi di trasparenza e pubblicazione sul sito, chiede che ne sia chiarito il riferimento specifico ai casi in cui venga omesso un obbligo di pubblicazione previsto dallo schema di regolamento in attuazione dell'art. 98-quindecies e 98-sedecies del Codice, con espressa esclusione degli obblighi di comunicazione all'Autorità considerati al punto precedente.

[V.11.1] – La violazione a cui si riferisce il presidio sanzionatorio di cui al comma 1 dell'articolo 11 dello schema di regolamento attiene alla mancata o non veritiera comunicazione delle informazioni all'Autorità. Tale previsione si applicherebbe alle varie informazioni che, in base al presente regolamento, gli operatori devono comunicare ai fini del progetto MisuraInternet come, ad esempio, quelle previste dall'art. 8, comma 2, e dall'art. 9, comma 11.

Si richiama che il comma 10 dell'art. 30 del Codice prevede che "Fermo restando quanto stabilito dall'articolo 32, [...] ai soggetti che non provvedono, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dal Ministero o dall'Autorità, gli stessi, secondo le rispettive competenze, comminano una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 15.000,00 a euro 1.150.000,00".

Si richiama inoltre che il comma 11 dell'art. 30 del Codice prevede che "Ai soggetti che nelle comunicazioni richieste dal Ministero e dall'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, espongono dati contabili o fatti concernenti l'esercizio delle proprie attività non corrispondenti al vero, si applicano le pene previste dall'articolo 2621 del codice civile."

Secondo (omissis) l'ipotesi di condotta sanzionabile, il mancato invio delle informazioni, non risulta riconducibile ad alcuna delle condizioni cui può essere subordinata l'autorizzazione cui si riferirebbe tale fattispecie sanzionatoria.

Probabilmente il rispondente fa riferimento all'articolo 32 del Codice che riguarda l'Osservanza delle condizioni cui sono subordinati l'autorizzazione generale e i diritti d'uso dello spettro radio e delle risorse di numerazione e conformità a obblighi specifici.

In base al comma 1 del citato articolo 32 il Ministero e l'Autorità, per quanto di rispettiva competenza, vigilano e controllano il rispetto delle condizioni dell'autorizzazione generale. A tal fine, sempre in base allo stesso comma gli operatori devono comunicare all'Autorità le informazioni necessarie per verificare il rispetto delle condizioni apposte all'autorizzazione generale di cui alla lettera A), n. 1, e alla lettera C), n. 3, dell'Allegato 1 al Codice stesso. In particolare, l'Allegato 1 al Codice riporta, come condizioni:

• lettera A) n. 1: Oneri amministrativi ai sensi dell'articolo 16,

• lettera C), n. 3: Norme sulla tutela dei consumatori specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche.

L'Autorità, in caso di inosservanza delle condizioni apposte all'autorizzazione generale di cui alla lettera A), n. 1, e lettera C), n. 3, dell'Allegato 1 può imporre le sanzioni pecuniarie di cui all'articolo 30. Il rinvio all'articolo 30 del Codice, pertanto, non è riferito al mancato invio delle informazioni nei termini prescritti dall'Autorità, rispetto a cui il comma 10 dell'articolo 30 opera in modo autonomo, bensì al mancato rispetto delle norme a tutela dei consumatori.

D'altra parte, la delibera n. 244/08CSP, i cui contenuti sono ripresi ed estesi in questo regolamento, utilizza il presidio sanzionatorio del vecchio Codice, e non la legge 249/97, per lo stesso tipo di violazione del presente regolamento. Si richiama l'articolo 10 della delibera n. 244/08/CSP:

Art. 10 (Sanzioni)

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori dell'obbligo di comunicare all'Autorità o al soggetto indipendente i dati di cui al presente provvedimento determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 98, commi 9 e 10 del decreto legislativo n. 259/2003.

L'articolo 98 comma 9 del vecchio Codice prevede che "ai soggetti che non provvedono, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dal Ministero o dall'Autorità, gli stessi, secondo le rispettive competenze, comminano una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 15.000,00 ad euro 1.150.000,00", formulazione esattamente ripresa nell'articolo 30 comma 10 del nuovo Codice.

L'articolo 98 comma 10 del vecchio Codice prevede che "Ai soggetti che nelle comunicazioni richieste dal Ministero e dall'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, espongono dati contabili o fatti concernenti l'esercizio delle proprie attività non corrispondenti al vero, si applicano le pene previste dall'articolo 2621 del codice civile", formulazione esattamente ripresa nell'articolo 30 comma 11 del nuovo Codice.

Non si ravvisa, pertanto, anche alla luce di una coerenza della regolamentazione dell'Autorità, alcun plausibile motivo per non applicare l'articolo 30 commi 10 e 11 del nuovo Codice.

Per quanto riguardo il mancato rispetto degli obblighi regolamentari disciplinati dal presente regolamento (comma 2 dell'articolo 11) si chiarisce quanto segue.

Il **comma 19 dell'art. 30 del Codice**, si applica in caso di inosservanza delle disposizioni, per quanto di interesse, di cui agli articoli **98-quindecies** (obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni), richiamato dall'articolo 5 dello schema di regolamento, e **98-sedecies** (misura e fornitura dei dati sulla qualità dei servizi) richiamato dagli articoli 3 e 5 dello schema di regolamento.

Il comma 15 dell'articolo 30 del Codice che prevede che "In caso di violazione delle disposizioni contenute nel Titolo III della Parte III, nonché dell'articolo 98-octies decies, il Ministero o l'Autorità, secondo le rispettive competenze, comminano una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 170.000,00 a euro 2.500.000,00" si applica in caso di violazione degli obblighi di informazione contrattuale di cui all'articolo 98-quater decies del Codice in quanto presente nel Titolo III della Parte III dello stesso. Risulta pertanto applicabile, in caso di violazione dei commi da 1 a 3 dell'art. 4 del regolamento che si approva.

Il **comma 21 dell'art. 30 del Codice** si applica in caso di violazione dell'articolo 4 (informazioni contrattuali) del Regolamento (UE) 2015/2120 Open Internet. Siccome le informazioni da pubblicare ai sensi del comma 4 dell'articolo 4 del regolamento che si approva fanno riferimento agli obblighi di informazione contrattuale di cui al Regolamento 2015/2120 (art. 4, comma 1), in caso di violazione può trovare applicazione il comma 21 dell'art. 30 del Codice.

In conclusione, i presidi sanzionatori di cui al comma 2 dell'art.11 del regolamento andranno applicati come segue:

Articolo del regolamento violato	art. 3	art. 4 commi da 1 a 3	art. 4 comma 4	art. 5
Sanzione: art. 30 del Codice	comma 19	comma 15	comma 21	comma 19

Si modificano quindi i commi 1 e 2 come segue:

- 1. Il mancato rispetto da parte degli operatori dell'obbligo di comunicare all'Autorità o al soggetto indipendente i dati di cui al presente regolamento ovvero la comunicazione di dati non corrispondenti al vero determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 30, commi 10 e 11 del Codice.
- 2. Il mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi, rispettivamente, inerenti ai parametri di qualità, di trasparenza e di pubblicazione previsti dagli art. 3, 4 e 5 del presente regolamento determina l'irrogazione della sanzione contemplata dall'art. 30, commia 19 e 21 del Codice. In caso di violazione degli obblighi di informazione contrattuale di cui all'art. 4, commi 1, 2 e 3, si applica il comma 15 dell'articolo 30 del Codice e, per la violazione dell'art. 4, comma 4, si applica il comma 21 dell'articolo 30 del Codice.

ARTICOLO 12 (DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI)

1. I costi sostenuti dal soggetto indipendente per le attività di cui alla presente delibera sono ripartiti tra gli operatori secondo i criteri stabiliti dall'Autorità.

- 2. I dati raccolti e trattati ai sensi della presente delibera e degli accordi che in esecuzione della stessa verranno sottoscritti sono di esclusiva proprietà dell'Autorità che ne autorizza previamente lo sfruttamento per finalità esclusivamente istituzionali.
- 3. La divulgazione di informazioni e risultati, anche se solo in forma aggregata, da parte del soggetto incaricato dell'elaborazione di tali dati, può avvenire esclusivamente previa autorizzazione scritta della Direzione competente, mediante una procedura definita dalla Direzione medesima. Il soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati condivide i risultati delle elaborazioni o delle correlazioni degli stessi con l'Autorità.
- 4. L'Autorità si riserva di esercitare, senza che da ciò dipenda un maggior onere per la stessa ed in qualunque momento, il diritto di: a) essere informata di tutte le interrogazioni delle basi dati oggetto della presente delibera; b) consentire l'accesso e l'interrogazione delle basi dati solo previa autorizzazione; c) subentrare al soggetto terzo nella gestione sistemica dell'infrastruttura hardware e software.
- 5. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente direttiva aggiornano, ove non già previsto, 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 al comma 3 dell'art. 4, ai sensi dell'articolo 10 del presente provvedimento.
- 6. Le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP sono abrogate.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

- [O.12.1.a] (Omissis) rappresenta la necessità che il regolamento preveda un opportuno lasso di tempo necessario agli operatori per adeguarsi alle nuove prescrizioni (ad es. aggiornare i sistemi informativi e tutta la documentazione per la clientela, quali carta dei servizi, condizioni contrattuali, prospetti di cui all'Allegato 1 dello schema di regolamento), richiedendo che suddetto periodo non sia inferiore ad almeno 180 giorni dall'entrata in vigore del regolamento.
- [O.12.1.b] (Omissis) ritiene che debbano essere garantiti (omissis).
- [O.12.1.c] (Omissis) richiede che il termine di adeguamento alle misure adottate con il regolamento finale sia sufficientemente esteso per consentire il corretto svolgimento di tutte le attività necessarie allo scopo che, in ogni caso, non potranno essere utilmente adempiute fino alla chiusura dei lavori del Tavolo Tecnico e alla emanazione delle "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa", di cui al comma 7 dell'articolo 2 del documento di consultazione.
- [O.12.1.d] (Omissis), con riferimento agli allegati da 2 a 9, in considerazione del generale riassetto e semplificazione degli indicatori e della proposta obbligatorietà degli indicatori di cui agli allegati 7 e 8, ad oggi facoltativi, ritiene che debba essere tenuto in considerazione il

tempo necessario per gli operatori per riadattare i sistemi di rilevazione sulla base degli elementi di novità. Trattandosi di rilevazioni periodiche, suggerisce un periodo di tolleranza per la prima rilevazione successiva alla data di entrata in vigore del nuovo regolamento.

[O.12.1.e] – (Omissis) ritiene necessario definire in maniera puntuale i termini di implementazione delle novità di cui allo Schema, attualmente non indicati, nonché modificare il termine di 30 giorni di cui al comma 5 dell'articolo 12 dello Schema, che si ritiene troppo stringente, prevedendo che gli operatori debbano adeguare le proprie condizioni contrattuali entro 90 giorni dalla pubblicazione della direttiva.

[O.12.1.f] – (Omissis), evidenziando che la disposizione transitoria prevede un termine di 30 gg. per l'inserimento nelle condizioni contrattuali dei fornitori del diritto di recesso dell'abbonato, ove non siano rispettati i livelli di qualità del servizio, richiede chiarimenti in merito alla tempistica prevista in quanto non risulta chiaro se il termine riguardi tutte le previsioni regolamentari previste nello schema di regolamento. Fa presente che le implementazioni necessarie per adeguarsi alle disposizioni del regolamento proposto vanno ben oltre modifiche ed adeguamenti di natura formale/contrattuale in quanto comportano la predisposizione ed implementazione sui sistemi di documentazione contrattuale aggiuntiva (scheda tecnica di cui all'Allegato 1), modifiche ai siti degli operatori per l'inserimento delle informazioni tecniche richieste, e soprattutto modifiche ai processi interni di vendita per adeguarli ai nuovi obblighi informativi previsti. Tali novità richiedono tempi di implementazione da stimare a seguito della definizione specifica delle nuove previsioni regolamentari. Ritiene quindi indispensabile definire un termine adeguatamente ampio per consentire agli operatori di implementare tutte le modifiche necessarie ad adeguarsi alla nuova normativa.

[O.12.1.g] – (Omissis) ritiene che il termine di 30 giorni indicato all'art. 12 comma 5 dello schema di regolamento per l'adeguamento delle condizioni contrattuali ai nuovi obblighi è troppo stretto e inattuabile, ritenendo che a tal fine debbano prevedersi almeno 6 mesi, e che si debba prevedere un regime transitorio nel quale gli operatori possano continuare ad uniformarsi agli obblighi previgenti. A tal riguardo evidenzia che l'abrogazione delle disposizioni di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP, in materia di qualità dei servizi telefonici e qualità dei servizi di accesso a Internet dovrebbe far salvo il regime transitorio di cui sopra.

[V.12.1] – In merito ai tempi di adeguamento, si prende atto delle istanze dei rispondenti che chiedono da una parte un chiarimento sui tempi di attuazione delle misure ove non previsti, dall'altro un ampliamento di quelli previsti.

Al fine di fornire in modo puntuale i chiarimenti richiesti appare opportuno richiamare le specifiche misure previste dal regolamento sottoposto a consultazione, atteso che le stesse hanno in alcuni casi impatti sui sistemi di misura e in parte sui sistemi di informativi delle società.

L'art. 3 (Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa) prevede che:

1. Gli operatori utilizzano degli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 2 a 12.

A tale riguardo si richiama che l'Autorità ha accorpato alcune misure, precedentemente distribuite su diverse delibere, ha modificato alcune definizioni e reso obbligatori alcuni indicatori precedentemente facoltativi.

Nella seguente tabella vengono indicati in KPI del nuovo regolamento in relazione agli indicatori preesistenti nelle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

Indicatore nuovo regolamento	Voce: 254/04/CSP	Internet: 131/06/CSP e 244/08/CSP	
Reclami sugli addebiti	Fatture contestate	Addebiti contestati	
Accuratezza della fatturazione	Accuratezza della fatturazione		
Tempo di attivazione del servizio	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo di attivazione del servizio	
Tasso di malfunzionamento	Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate a vuoto (facoltativo)		
Tempo di instaurazione della chiamata	Tempo di instaurazione della chiamata (facoltativo)		
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo di risposta alle chiamate	
Velocità di trasmissione dati		Velocità di trasmissione dei dati	
Ritardo di trasmissione dati		Ritardo di trasmissione dati	
Tasso di perdita dei pacchetti		Tasso di perdita dei pacchetti	

Si evidenzia inoltre che i seguenti KPI non sono più richiesti:

- 1. Voce: 254/04/CSP
 - a. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore
 - b. Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi
 - c. Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede)
 - d. Tempo di fornitura della carrier pre-selection
- 2. Internet: 131/06/CSP e 244/08/CSP
 - a. Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

Trattandosi di disposizioni con impatti sui sistemi di misurazione, in quanto gli indicatori sono state accorpati in modo da renderli indipendenti dal servizio (telefonico o Internet) e le loro definizioni sono state in taluni casi modificate, appare congruo il tempo di 180 giorni richiesto per l'implementazione.

L'art. 4 (Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti) prevede che gli operatori:

- 1. forniscano all'utente nel contratto le informazioni di cui all'allegato 1, ed informino i consumatori circa le modalità di reperimento di eventuali ulteriori informazioni;
- 2. forniscano all'utente, altresì, indicazioni su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui al presente regolamento;
- 3. rendano disponibili in fase contrattuale e pubblicano i valori di soglia con cui si impegnano verso l'utente degli indicatori di seguito riportati:
 - a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massima e normalmente disponibile della connessione in download e in upload);
 - b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
 - c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione);
- 4. inseriscano nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento (UE) 2015/2120.

In relazione alle modifiche introdotte dall'art. 4, anche in tal caso si prende atto del fatto che agli operatori è richiesto uno sforzo informativo maggiore rispetto al precedente quadro regolamentare con conseguente impatto sui sistemi informativi. Tra l'altro le informazioni di cui al Regolamento (UE) 2015/2120 richiedono la messa a punto di un sistema di misura delle velocità ivi definite (massima e normalmente disponibile ad esempio). A tale proposito l'Autorità ha previsto che la definizione dei criteri di determinazione della velocità massima e normalmente disponibile debba avvenire nell'ambito del Tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del regolamento che si approva con questo provvedimento.

Si ritiene congruo in tal caso un periodo di sviluppo e rilascio dei sistemi di 120 giorni a valle dell'approvazione della nuova versione del documento di Linee Guida.

L'art. 5 (Disposizioni inerenti agli obblighi di trasparenza) comporta le seguenti implementazioni:

- 1. gli operatori inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 9, **entro tre mesi dalla pubblicazione della delibera**; 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;
- 2. 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:
- 3. inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1. Pubblicano altresì le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica".

Per le stesse ragioni di cui sopra, trattandosi della produzione per lo più delle stesse informazioni di cui agli articoli precedenti, quali ad esempio quelle relative agli indicatori di qualità e di cui all'Allegato 1, si ritiene congruo un periodo di 180 per gli sviluppi. Ne consegue che le misure dei nuovi KPI potranno essere avviate nel 2024 con rilevazioni a partire dal primo semestre 2024.

L'art. 6 (Disposizioni inerenti agli obiettivi di qualità e confronto delle offerte) prevede che gli operatori:

- 1. utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 9 nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
- 2. pubblicano, nel proprio sito web, la relazione annuale di cui all'articolo 10, comma 1, della direttiva generale, contenente la descrizione degli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 9, 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;

Inoltre, l'Autorità pubblica sul sito www.misurainternet.it, se del caso anche raggiungibile da altre pagine istituzionali le tabelle comparative di **risultati semestrali ed annuali** di qualità di servizio raggiunti dagli operatori comunicati, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 12;

Per le stesse ragioni dei precedenti articoli, dovendosi tra l'altro pubblicare i risultati degli indicatori raggiunti nell'anno solare di riferimento (entro il 30 giugno dell'anno successivo) e fissare degli obiettivi di qualità entro l'anno precedente a quello di riferimento, si ritiene

congruo stabilire che tale misura si applica, in prima istanza, con riferimento ai risultati del primo semestre 2024.

Si evidenzia inoltre che l'inclusione dei servizi FWA nell'ambito di applicazione del presente regolamento comporta per gli operatori che forniscono questa tipologia di servizio la necessità di adeguarsi alle disposizioni del presente regolamento.

Si ritiene, in conclusione, di prevedere un periodo di 180 giorni per adeguarsi alle nuove norme e si sostituisce quanto proposto in consultazione al comma 5 dell'art. 12 come segue:

6. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, attuano le misure di cui al presente regolamento entro 180 giorni dalla sua pubblicazione, fatto salvo quanto segue.

Le informazioni inerenti alle velocità massime e normalmente disponibili, gli indennizzi contrattuali relativi alle velocità minime, al ritardo massimo di trasmissione dati, al tasso massimo di perdita dei pacchetti e alle velocità massime e normalmente disponibili, sono pubblicate sui siti web e rese disponibili nella documentazione contrattuale, ai sensi degli articoli 4 e 5, entro 120 giorni dalla adozione delle Linee guida di cui al comma 5.

Gli indennizzi contrattuali relativi alle velocità massime e normalmente disponibili sono applicabili a seguito del rilascio della versione aggiornata del sistema di misura certificato a valle della definizione delle Linee guida di cui al comma 5.

Gli operatori utilizzano gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 8 del presente regolamento per la definizione degli obiettivi e la rilevazione dei risultati di qualità a partire dal primo semestre del 2024. Per il 2023 gli operatori utilizzano gli indicatori di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

Si modifica altresì il comma 6 dell'art. 12 in consultazione come segue:

Le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP sono abrogate <u>decorso il periodo di implementazione delle misure previsto dal comma 6 dell'articolo 12 del regolamento di cui all'Allegato A al presente provvedimento. Nelle more della loro abrogazione restano in vigore le misure ivi contenute.</u>

riportando tale previsione nel dispositivo della delibera di approvazione del regolamento.

[O.12.2] – (Omissis) suggerisce di richiamare, per esigenze di coordinamento, le delibere previgenti di designazione di FUB, di ripartizione in classi degli operatori ai fini dell'assoggettamento alle misure certificate periodiche e del finanziamento dell'attività di FUB, rimarcando che l'attuale contratto è in scadenza il prossimo 30 settembre 2023 e andrebbe rivisto alla luce delle nuove disposizioni che estendono l'ambito applicativo al FWA e delle disposizioni di dettaglio che saranno al riguardo adottate nel "tavolo tecnico".

Rileva che, qualora l'Autorità intenda continuare a delegare la gestione del progetto ad un terzo indipendente, sarebbe necessario ai fini del rinnovo indire una gara.

Riporta che la "definizione di un sistema di raccolta, elaborazione e pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti per il tramite dello speed test dell'Autorità e del software

Ne.Me.Sys" di cui all'art. 9 comma 9 dello schema di regolamento, non dovrebbe determinare nuovi costi in capo agli operatori.

Ritiene che i costi del progetto dovrebbero essere sostenuti dall'Autorità con le risorse a sua disposizione, incluse quelle derivanti dal contributo annualmente versato dagli operatori, evidenziando che ulteriori separati contributi a carico degli operatori per il finanziamento delle attività di regolazione non sarebbero ammessi dal Codice e della normativa comunitaria sovraordinata.

[V.12.2] – In merito ai costi del progetto che riguarda le misure della qualità, nel rinviare a quanto già chiarito nella risposta [V.8.1] all'osservazione [O.8.1.h], ci si limita qui a chiarire che questo regolamento attua, in merito alle misure, gli obblighi regolamentari di cui agli articoli 98-quater decies, 98-quindecies e 98-sedecies i cui costi di realizzazione sono, come di norma, in capo al soggetto autorizzato alla fornitura dei servizi e delle reti di comunicazioni elettroniche. Il fatto che le misure che sono in capo agli operatori vengano effettuate da un unico soggetto indipendente rappresenta una scelta regolamentare che va a vantaggio del mercato, consentendo potenziali efficienze grazie alle economie di scala e di scopo e alla condivisione delle metodologie. Anche laddove non venisse individuato un soggetto indipendente, comunque, gli operatori saranno tenuti a realizzare le stesse misure che l'Autorità impone ai sensi del Codice. Appare tra l'altro superfluo evidenziare che il contributo versato all'Autorità non va in alcun modo a remunerare i costi delle attività relative ai servizi e alle reti in capo agli operatori.

In merito all'individuazione del soggetto indipendente, si rimarca che la stessa è avvenuta con delibera n. 147/09/CSP, a fronte di manifestazione di interesse di pubblica evidenza sulla base dei requisiti definiti all'art. 9 della delibera n. 244/08/CSP. A fronte della prossima scadenza del triennio 2020-2023, di cui alla delibera n. 590/20/CONS che ha approvato il preventivo ed i criteri di ripartizione tra gli operatori dei costi sostenuti dal soggetto indipendente per detto periodo, l'Autorità si riserva di porre in essere le necessarie attività istruttorie.

Ad ogni buon fine si modificano le definizioni ai punti v) e x) al comma 1 dell'art.1, come segue:

- v) "soggetto indipendente": soggetto indipendente dagli operatori di comunicazioni elettroniche che su incarico dell'Autorità, sotto il coordinamento della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità, gestisce l'effettuazione delle misure e fornisce il servizio di valutazione della qualità dell'accesso a Internet da postazione fissa agli utenti finali che ne facciano richiesta. Ai sensi della delibera n. 147/09/CSP, il soggetto indipendente individuato è la Fondazione Ugo Bordoni (FUB);
- x) "tavolo tecnico": tavolo di consultazione ed approfondimento sulle tematiche di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, coordinato dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità e composto dalla Direzione generale per le tecnologie delle comunicazioni e la sicurezza informatica Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, dalla Fondazione Ugo Bordoni soggetto indipendente, e dagli

operatori nazionali di comunicazioni elettroniche da postazione fissa, ivi inclusi gli operatori FWA.

[O.12.3] – (Omissis) ritiene che l'introduzione di garanzie qualitative prima non previste dovrebbe concernere solo i nuovi contratti, e/o il loro inserimento in contratti già conclusi ed essere in ogni caso posticipato a dopo la prima scadenza del contratto, per non compromettere il sinallagma contrattuale.

[V.12.3] – L'Autorità osserva che le innovazioni che riguardano la disciplina contrattuale attengono sostanzialmente alla fornitura delle nuove informazioni relative all'Allegato 1, rispetto alle quali l'operatore dovrà prevedere, decorsi i tempi di implementazione, congrui indennizzi non presenti negli attuali contratti. A tal riguardo si rimanda a quanto enunciato al punto [V.5.4] in relazione alla necessità di fornire tale allegato, sui siti web e nella documentazione contrattuale, per tutte le offerte che risultano sottoscrivibili sia alla data di pubblicazione del presente regolamento che successivamente lanciate. Il dato sulle velocità massime e normalmente disponibili potrà essere integrato a seguito dell'adozione delle Linee guida, da intendersi come modifica esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, senza comunque alcun effetto negativo sull'utente finale oltre che imposta direttamente dal diritto dell'Unione nazionale (art. 98 septies decies, comma 5).

Si ritiene che gli indennizzi debbano analogamente essere riconosciuti per i contratti sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione del presente regolamento.

Viceversa, in relazione alle velocità minime, al ritardo massimo di trasmissione dati e al tasso massimo di perdita dei pacchetti, già oggi previsti, fatte salve le semplificazioni apportate con il presente regolamento, l'Autorità ritiene che debba essere garantita una continuità con gli attuali contratti, non essendo intervenute modifiche che giustifichino una nuova adesione da parte dell'utente.

Si aggiunge quindi il seguente comma all'art. 12:

7. Fatto salvo il periodo di attuazione delle misure di cui ai commi 5 e 6, le tutele previste dall'art. 10, comma 5, ove non già previste sulla base della precedente regolamentazione, si applicano ai contratti sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione del presente regolamento.

[O.12.4] – (Omissis), in relazione al comma 1, rileva che il criterio di ripartizione dei costi sostenuti dal soggetto indipendente tra gli operatori dovrebbe in principio essere rivista e che, anche in considerazione degli oneri economici collegati alle campagne di misurazione, lo Schema dovrebbe limitarsi a disporre l'individuazione degli indicatori di qualità da misurare. Ritiene che si debba lasciare scegliere agli Operatori se utilizzare un soggetto terzo indipendente (ed eventualmente quale utilizzare) ovvero effettuare le misurazioni autonomamente, secondo i criteri condivisi; alternativamente ritiene debba essere resa

facoltativa e non obbligatoria la partecipazione a Misura Internet, ritenendo che gli operatori, comunicando con cadenza semestrale o annuale i dati di cui agli allegati da 2 a 12, misurati secondo criteri e modalità comuni e comparabili, assolvono all'obbligo di cui al già menzionato articolo 98-sedecies del Codice.

[V.12.4] – A tale proposito si rinvia a quanto replicato precedentemente in risposta al paragrafo [V.12.2]. L'Autorità, in merito al fatto che l'adesione a un sistema di misure realizzate da un soggetto terzo indipendente potrebbe rappresentare una scelta facoltativa dell'operatore, ritiene che l'esperienza del progetto MisuraInternet, che prevede la misurazione della qualità dei servizi di connettività ad Internet ad opera di un soggetto indipendente rispondente a criteri ben definiti, possa essere considerata una buona pratica di regolamentazione e reputa, pertanto, che tale esperienza andrebbe valorizzata proseguendo sulla scia di quanto già realizzato in precedenza.

L'Autorità ritiene che sussistano oggettive ragioni alla base della scelta di svolgere le misure degli indicatori di cui agli Allegati da 9 a 11 del testo in consultazione da parte di un soggetto indipendente.

In primo luogo, la scelta risponde a una esigenza di confrontabilità dei risultati da parte degli utenti che si troveranno ad accedere alle tabelle dei risultati. Infatti, la scelta di un soggetto unitario che in modo indipendente realizza un sistema di misura client-server garantisce che le misure non siano polarizzate dalla diversa scelta del sistema di misura.

Ne consegue che una scelta diversa, in cui ogni operatore effettua le proprie misure sulla base dell'architettura di cui all'articolo 9 del regolamento, non consente di ottenere risultati confrontabili, contravvenendo agli scopi di cui agli articoli 98-quindecies e 98-sedecies i quali pongono alla base della trasparenza un principio di confrontabilità dei risultati.

Quanto sopra, in ogni caso, rileverebbe solo ai fini della produzione dei risultati degli indicatori di cui agli allegati 10-12. Cosa diversa è la certificazione della qualità del servizio che risulta probatoria per l'utente finale ai fini del diritto nazionale. Va richiamato, in proposito, il comma 4 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet laddove sancisce che:

Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

Ne consegue la necessità che, ai fini di cui al citato comma, il sistema di misura e certificazione sia realizzato e gestito da un soggetto terzo indipendente individuato dall'Autorità.

ALLEGATO 1 - PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a1.1] – (Omissis) evidenzia che (omissis). Evidenzia che la velocità minima di collegamento, utilizzata dall'utente finale anche per le verifiche in merito alle prestazioni della propria linea fissa in linea con la delibera n. 244/08/CSP attualmente vigente, è pertanto un valore stimato in maniera cautelativa in modo che possa essere rispettato nella maggior parte del tempo; (omissis). Chiede quindi che, al di là di ogni valutazione di merito, si eviti di utilizzare il termine "garantita" in relazione a velocità di collegamenti in un contesto di tipo consumer.

[V.a1.1] – L'Autorità è ben consapevole che i valori delle velocità e del ritardo dipendono dal carico di rete. Tuttavia, come ben noto, il dimensionamento della capacità necessaria a fornire il servizio con le prestazioni indicate in fase di comunicazione dell'offerta resta in capo all'operatore come pure gli specifici valori che lo stesso ritiene di poter dichiarare a livello contrattuale con ragionevole attendibilità.

L'utente finale non deve essere coinvolto in valutazioni tecniche sui carichi di traffico che possono verificarsi nel corso della giornata.

D'altra parte, le misure di traffico evidenziano, come chiarito nella delibera n. 87/18/CIR, che l'andamento del traffico in rete ha un andamento periodico, con picchi misurabili e prevedibili nel corso della giornata e della settimana e che il dimensionamento della capacità da parte dell'operatore si basa su tale ricorrente andamento.

In relazione all'utilizzo del termine "garantita" per qualificare la velocità di collegamento, si rileva che questa è presente solo al punto b), comma 2, dell'art. 8, mentre nell'Allegato 1 si fa riferimento a "valori [che] costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore". Per rimuovere completamente ogni ambiguità, si procede comunque a modificare il suddetto punto b), comma 2, dell'art. 8, evitando l'utilizzo del termine "garantita" così come specificato al punto [V.8.1].

[O.a1.3] – (Omissis), in relazione al punto 5, segnala che l'allegato a cui fare riferimento non sembra essere il n.11 ma l'allegato n.12 che stabilisce il tasso massimo di perdita dei pacchetti.

[V.a1.3] – Si concorda con l'osservazione del rispondente, segnalando che il riferimento sarà corretto anche in seguito alla nuova numerazione degli allegati.

[O.a1.3.a] – (Omissis), riguardo le "velocità massime", le "velocità normalmente disponibili" e le "velocità pubblicizzate" della connessione, ritiene fondamentale che siano definite regole univoche per la determinazione di detti valori, evidenziando la necessità di istituire tavoli tecnici ad hoc per stabilire regole e algoritmi. Suggerisce che, una volta stabilite le suddette

regole/algoritmi, le "velocità massime" e le "velocità normalmente disponibili" siano oggetto di misura e rappresentazione dei risultati nei report semestrali che FUB pubblica a seguito delle misurazioni statistiche che esegue a livello regionale nell'ambito del progetto MisuraInternet; per i restanti profili d'offerta, non oggetto di misurazione da parte di FUB, la determinazione dei relativi valori di "velocità massime" e di "velocità normalmente disponibili" sarebbero di conseguenza facilmente desumibili.

[O.a1.3.b] – (Omissis), in relazione ai parametri "velocità massima della connessione" e "velocità normalmente disponibili della connessone", osserva che la loro misurazione risulta alquanto complessa e insidiosa, laddove venga rimessa alla libera iniziativa dei singoli operatori; ritiene opportuno che i criteri tecnici atti a misurare i due parametri in questione vengano definiti in seno al Tavolo Tecnico, al fine di arrivare a un metodo di rilevazione che sia condiviso, univoco ed oggettivo.

[O.a1.3.c] — (Omissis) chiede di declinare il parametro di cui al punto 7 "Velocità normalmente disponibili della connessione", osservando che le velocità disponibili presso la sede del cliente finale sovente dipendono da fattori che esulano dalla competenza dell'operatore: in un collegamento FTTC, la velocità di connessione dipende anche dal valore di aggancio (e, di conseguenza, dalla qualità del rame); parimenti, in un collegamento FTTH, la velocità dipende anche dalla struttura del cliente finale (l'inserimento di uno switch presso la sede del Cliente potrebbe infatti ridurre significativamente la velocità disponibile).

[V.a1.3] – L'Autorità prende atto della richiesta di cui ai primi due paragrafi sopra riportati di definire i dettagli delle misure dei nuovi parametri introdotti nell'Allegato 1 nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del regolamento. Come peraltro già rappresentato al punto [V.4.6], i dettagli tecnici relativi alle regole per la determinazione delle velocità in oggetto saranno, pertanto, oggetto di discussione in seno al tavolo tecnico previsto dall'articolo 1 del regolamento approvato con il presente provvedimento e delle successive Linee guida della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

In relazione all'osservazione di cui al paragrafo [O.a1.3.c], nel rinviare a quanto già replicato rispetto all'osservazione di cui al paragrafo [V.a1.1] si ribadisce che le questioni tecniche e i fattori che possono influenzare la velocità di connessione non devono interessare l'utente. Sarà onere dell'operatore indicare a livello contrattuale, fatte le proprie valutazioni sul dimensionamento della rete di accesso e trasporto, il valore di velocità massima o normalmente disponibile che ritiene di poter garantire al cliente secondo le percentuali e i criteri fissati all'Autorità, la quale non ha in alcun caso fissato degli standard minimi di velocità, lasciando agli operatori la libera scelta.

[O.a1.4.a] – (Omissis), riguardo alle "velocità pubblicizzate", ritiene di interpretare che la presenza di questa informazione nelle comunicazioni commerciali e nelle pubblicità non sia obbligatoria.

[O.a1.4.b] – (Omissis) ritiene, con riferimento al dato richiesto sulle "velocità pubblicizzate della connessione", di non rinvenire all'interno del Codice delle comunicazioni elettroniche alcuna indicazione in merito alla necessità o opportunità di fornire tale dato. Ritiene peraltro che l'indicazione di troppe voci differenti riferibili alla velocità possa generare confusione nel consumatore, anche tenendo presente che è possibile affermare che non sarebbero ragionevolmente riscontrabili casi in cui le "velocità pubblicizzate della connessione" si discostino dalle "velocità massime della connessione".

[V.a1.4] – L'Allegato 1 riporta al punto 8 l'indicazione delle "Velocità pubblicizzate della connessione" come "Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing."

Nelle premesse alla delibera n. 405/22/CONS l'Autorità ha riportato un richiamo ai passaggi di rilievo in questo procedimento delle BEREC *Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation* (BoR (22) 81), di cui tener conto come previsto dal nuovo Codice.

La sezione delle linee guida relative all'attuazione di obbligo di trasparenza nei contratti, di cui al Regolamento *Open Internet* (articolo 4, comma 1, lettera d)), è quella che va da par. 140-151 in relazione alla velocità di accesso a Internet da postazione fissa (*Specifying speeds of an IAS*³ in case of fixed networks).

Le sezioni 143 – 151 delle Linee guida suddette sono dedicate a chiarire il significato delle velocità di accesso a Internet su cui l'utente deve essere informato, sia sui siti web che a livello contrattuale, nel caso di servizi IAS da postazione fissa. Di seguito le raccomandazioni del BEREC.

La velocità "pubblicizzata" è chiarita nelle Linee guida come segue:

Advertised speed

150. Advertised speed is the speed an **ISP uses in its commercial communications,** including advertising and marketing, in connection with the promotion of IAS offers. In the event that speeds are included in an ISP's marketing of an offer (see also paragraph 142), the advertised speed should be specified in the published information and in the contract for each IAS offer.

Per l'effetto, l'Autorità ha già ben chiarito al paragrafo 22 della delibera n. 405/22/CONS che, come sopra illustrato, il Regolamento (UE) n. 2015/2120, come anche chiarito dalle Linee Guida del BEREC, prevede che gli operatori inseriscano, nei contratti, informazioni chiare circa le prestazioni delle connessioni offerte e, segnatamente, che siano indicate le seguenti velocità:

³ "Internet access service"

^{(2) &#}x27;internet access service' means a publicly available electronic communications service that provides access to the internet, and thereby connectivity to virtually all end points of the internet, irrespective of the network technology and terminal equipment used.

- Velocità minime della connessione in upload e in download: si tratta delle velocità minime garantite, già attualmente previste dalla vigente regolamentazione.
- Velocità massime della connessione in upload e in download: secondo il BEREC, sono le velocità che un utente si può aspettare di ricevere almeno alcune volte al giorno (ad esempio una volta al giorno).
- Velocità normalmente disponibili in upload e in download: le Linee Guida del BEREC prevedono che tali valori indichino le velocità che un utente si può aspettare di ricevere la maggior parte delle volte.
- Velocità pubblicizzate in upload e in download: si tratta dei valori di velocità utilizzati dagli operatori nelle loro comunicazioni commerciali e di marketing.

Appare chiaro, dal tenore del par. 150 delle Linee guida, laddove indica "In the event that speeds are included in an ISP's marketing of an offer (see also paragraph 142), the advertised speed should be specified in the published information and in the contract for each IAS offer", che non sussista un obbligo di indicare nelle comunicazioni commerciali la velocità di trasmissione. Tuttavia, se vengono indicate vanno spiegate e riportate nel contratto. Non si riscontra pertanto la necessità di modifiche al testo posto in consultazione.

[O.a1.5.a] – (Omissis) ritiene che l'introduzione di queste nuove informazioni non risponderebbe al principio di proporzionalità, imponendo agli operatori nuovi oneri informativi cui non corrisponde un reale beneficio in favore del cliente, ma un fenomeno di sovraccarico informativo tale da generare una maggiore confusione e non consentire al cliente di comprendere e selezionare le informazioni che per lui assumono una reale utilità. Richiede l'eliminazione dall'Allegato 1 delle informazioni relative a "Velocità massime della connessione" e "Velocità normalmente disponibili della connessione", ritenendo sufficiente, riportare il link al sito Misura Internet dove il cliente può facilmente reperire le misurazioni relative ai diversi operatori – con la possibilità anche di effettuare una comparazione - sia su base regionale sia su base nazionale.

[O.a1.5.b] – (Omissis) segnala che già oggi, nell'ambito della proposizione commerciale vengono indicate, oltre alle condizioni economiche di offerta, le seguenti informazioni: tecnologia utilizzata, copertura di rete, caratteristica della tecnologia, misurazione delle prestazioni, dettagli sul modem (laddove incluso), massima velocità, caratteristiche del Wi-Fi e modalità di realizzazione dell'offerta. Evidenzia inoltre come già oggi sia disponibile una sezione del sito in cui sono fornite puntuali informazioni sulle tecnologie, accessibile direttamente dall'home page alla voce "Info e tecnologia". Alla luce di queste considerazioni richiede che siano rivisti gli obblighi contenuti nell'Allegato 1 sia in nome della massima chiarezza e semplicità di fruizione delle informazioni da parte del consumatore finale, sia nell'ottica di avvicinarsi alle best practices europee nell'ambito della qualità del servizio, sottolineando come in Europa non risulti che gli operatori siano tenuti a fornire, in fase di proposizione commerciale, un dettaglio così analitico di informazioni.

[O.a1.5.c] – (Omissis) sottolinea che riguardo le informazioni relative a "velocità minime della connessione", "velocità massime della connessione", "velocità normalmente disponibile" e "velocità pubblicizzate della connessione" potrebbero risultare di eccessivo dettaglio e non essere sempre di facile comprensione la sottile differenza tra i diversi valori riportati. Inoltre, segnala che la velocità massima e minima dichiarate, di download e upload, per i servizi internet da postazione fissa sono già indicate nel documento di sintesi contrattuale, in adempimento al regolamento della Commissione europea 2019/2243. Evidenzia che alcune delle informazioni da riportare non siano sotto il diretto controllo del fornitore del servizio retail in quanto dipendenti dalla tipologia di dispositivo ed apparecchiature, di cui in primis, la tipologia di modem prescelta e con i quali si collega l'utente. Ritiene pertanto che le informazioni relative alla velocità di trasmissione già individuate dalla Commissione europea e contenute nel documento di sintesi contrattuale siano sufficienti e non debbano essere ripetute in ulteriore documentazione.

[V.a1.5] – In replica a quanto sopra è già sufficiente il rinvio a quanto precedentemente chiarito ai paragrafi [V.4.1], [V.4.3], [V.4.5] e [V.4.8] in relazione alla asserita presenza delle stesse informazioni nella sintesi contrattuale.

Si ribadisce pertanto che il contenuto dell'Allegato 1, avuto riguardo alle velocità trasmissive, è una diretta attuazione di un Regolamento europeo, quale quello su Open Internet che, per definizione, costituisce già obbligo regolamentare per il mercato, oltre che essere stato specificatamente richiamato nel Codice.

Non è pertanto ammessa alcuna discrezionalità rispetto alla pubblicazione nei contratti di tali indicatori pena, in difetto, una illegittima restrizione dei diritti degli utenti.

Si aggiunga, in merito alle informazioni previste dall'Allegato 1, che comunque, in applicazione dei principi di proporzionalità per quanto nelle prerogative dell'Autorità di fronte agli obblighi già stabiliti da un Regolamento UE, le stesse sono il frutto di una netta semplificazione degli obblighi regolamentari rispetto alle previgenti delibere, le quali già prevedono la pubblicazioni di dette informazioni sulle prestazioni base delle offerte, nonché riportano obblighi presenti nel già applicabile Regolamento (UE) n. 2015/2120. La previsione di riportare in un allegato, strutturato e comune a tutte le offerte di tutti gli operatori di rete fissa, è finalizzato a garantire la facile confrontabilità delle caratteristiche tecniche delle offerte da parte degli utenti, in attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 98-quindecies e 98-sedecies del Codice.

[O.a1.6.a] – (Omissis) chiede di eliminare ai punti 9 e 10 la frase finale che per l'ipotesi di assegnazione dinamica degli indirizzi chiede di specificare anche la frequenza di riassegnazione. Suggerisce inoltre di aggiungere altre informazioni come il rapporto di compressione tra banda di *backhaul* e banda di picco dei clienti, la presenza o meno di servizi di NAT di terzo livello (CGN o simili, ovvero di condivisione di indirizzo IPv4).

[O.a1.6.b] – (Omissis) in relazione ai punti 9 e 10 segnala che, operando in qualità di operatore virtuale, le informazioni riguardanti le tipologie di indirizzi IPv4 e IPv6 assegnati

sono nella disponibilità dell'operatore *wholesale*; non ritiene, inoltre, che queste informazioni siano di utilità per il cliente che rischierebbe di essere confuso da una molteplicità di informazioni tecniche di difficile comprensione.

[V.a1.6] — Si concorda sull'opportunità di considerare facoltativo nei punti 9 e 10 dell'Allegato 1 l'informazione relativa alla frequenza di riassegnazione degli IP in quanto trattasi di un dettaglio di scarsa utilità per l'utente. Si ritiene, invece, che la tipologia di indirizzamento debba essere nota e comunicata all'utente in quanto è l'identificativo che gli viene attribuito nelle comunicazioni in rete.

In merito alla richiesta di pubblicare il dato sul rapporto di "compressione" tra banda di picco e banda di *backhaul*, un parametro che determina la qualità finale del servizio dell'utente, si ritiene che l'indicazione della velocità massima, normalmente disponibile e minima siano le informazioni, già presenti nei punti 3-8 dell'Allegato 1, di effettiva utilità per l'utente. Il rapporto di compressione rappresenta un dato di dimensionamento della rete di interesse per l'operatore e poco comprensibile per l'utente.

Per quanto riguarda la disponibilità del dato sulla tipologia di indirizzi IP da parte di operatori retail che utilizzano servizi di rete *wholesale*, si ritiene che le parti (operatore retail e *wholesale*) potranno trovare negli accordi di fornitura una ragionevole modalità di scambio dell'informazione. L'Autorità ha, a tale riguardo, previsto uno specifico obbligo di collaborazione, all'art.5., tra operatore *wholesale* e *retail*.

Si modificano pertanto come segue i punti 9 e 10 dell'Allegato 1:

- 9. **Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato** Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.
- 10. **Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati** Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.

[O.a1.7] – (Omissis) chiede sia riconosciuta la facoltà degli operatori di integrare il modello, ad esempio in una sezione a parte, per assolvere contestualmente – nel medesimo documento - agli obblighi informativi minimi residui vigenti. Indica come esempi di tali obblighi la necessità di specificare se il servizio di chiamata sarà fornito in tecnologia VoIP e ogni sua eventuale limitazione (art. 7 comma 4 lett. f del. 292/18/CONS), di indicare eventuali restrizioni all'accesso ai servizi di emergenza o alle informazioni sulla localizzazione per impossibilità tecnica (allegato 8 punto II), di indicare i tempi di allaccio iniziale del

collegamento, la probabilità di fallimento della chiamata e i ritardi del segnale di chiamata (allegato 8 punto 1 lett. a del Codice e Allegati).

[V.a1.7] – Fermi restando gli obblighi informativi di cui ad altri provvedimenti dell'Autorità, che potranno essere assolti dagli operatori nelle modalità riportate da detti provvedimenti, si fa presente che il punto 2 dell'Allegato 1 già fa riferimento alle informazioni tecniche sul servizio ai sensi della delibera n. 292/18/CONS. In corrispondenza al punto 2 l'operatore potrà chiarire le caratteristiche del servizio evitando, tuttavia, per non confondere l'utente, di ripetere informazioni che riguardano gli indicatori di qualità.

ALLEGATO 2 - RECLAMI SUGLI ADDEBITI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a2.1] – (Omissis), in relazione alle indicazioni obbligatorie, evidenzia che per i clienti "convergenti", cioè attivi sia per prodotti fissi che mobili attestati sotto la stessa anagrafica/centro di fatturazione, la fattura è unica, ma non si hanno a disposizione sistemi di reportistica ad hoc che consentano di fare distinzione tra le fatture emesse per servizi di telefonia fissa + mobile rispetto a quelle relative ai soli servizi telefonia mobili e/o solo telefonia fissa.

[V.a2.1] — Si evidenzia che l'indicazione obbligatoria in oggetto era già presente nell'indicatore "Fatture contestate" della regolamentazione previgente e dalla quale l'indicatore in oggetto è stato derivato.

Si richiama che per definizione l'indicatore in parola fa riferimento alla **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. L'indicatore si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa. Nel caso di fattura unica per servizi fissi e mobili l'operatore dovrà conteggiare il reclamo per ciascuno dei servizi, specificando nelle "indicazioni obbligatorie" la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse.

Si modifica la definizione delle modalità di rilevazione dei dati come segue:

Rilevazione dei dati: censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo. Nel caso di fattura unica per servizi fissi e mobili, l'operatore dovrà conteggiare il reclamo se relativo ai servizi di rete fissa o se non sia possibile individuare il servizio a cui si riferisce.

[O.a2.1] – (Omissis) ritiene che l'indicatore di cui all'Allegato 2 dello Schema, per evitare di costringere il consumatore a consultare molteplici documenti tecnici, dovrebbe piuttosto

essere inserito tra gli indicatori previsti attualmente previsti dalla delibera 79/09/CSP, che la Consultazione Pubblica servizi Customer Care si è proposta di innovare ed aggiornare.

- [V.a2.1] Si riferisce che l'indicatore relativo ai reclami sugli addebiti è un indicatore funzionale a quantificare il livello di soddisfazione in relazione alla fatturazione dei singoli servizi di comunicazione elettronica. La delibera n. 79/09/CSP prevede i seguenti indicatori di qualità:
- 1) "Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- 2) "Tempo di attesa": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- 3) "Tasso di risoluzione dei reclami": percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

I primi due indicatori fanno riferimento alle prestazioni del servizio di risposta del *call center*. Il terzo indicatore caratterizza l'efficienza del servizio di risoluzione dei reclami, indipendentemente dalla tipologia degli stessi. Tale indicatore può, ad esempio, assumere un valore ottimale se il *call center* gestisce correttamente i reclami. Allo stesso tempo il numero di reclami per fatture errate può essere elevato. Pertanto, i due indicatori sono scorrelati e non è possibile derivare dall'uno le prestazioni dell'altro.

Circa l'opportunità di inserire l'indicatore relativo ai reclami sugli addebiti nell'ambito della regolamentazione dei servizi di contatto, si rileva che lo stesso indicatore recentemente è stato confermato anche in relazione ai servizi di comunicazione mobili e personali con la delibera n. 23/23/CONS, anche per dare evidenza di eventuali differenze in merito alla gestione dei diversi servizi. Non si reputa, pertanto, di accogliere l'osservazione del rispondente.

ALLEGATO 3 - ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a3.1] – (Omissis) e (omissis) ritengono che l'indicatore in oggetto dovrebbe essere eliminato trattandosi di un parametro che non è tra quelli elencati nell'allegato 10 del Codice, né nelle "BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters".

[V.a3.1] – Si richiama che l'indicatore in questione rappresenta la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al

cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

In Allegato 10 al Codice è previsto l'indicatore relativo ai *Reclami relativi all'esattezza delle fatture*.

Il parametro in argomento, sebbene non previsto dalle linee guida BEREC, è previsto dalla regolamentazione nazionale da anni. Come richiamato nelle premesse alla delibera n. 405/22/CONS il parametro è previsto dalla delibera n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 244/08/CSP

L'Autorità ha nelle stesse premesse ritenuto, sulla base dell'analisi dell'Allegato 10 al nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche, delle Linee Guida del BEREC prima citate e delle definizioni attuali dei KPI, che si renda necessaria una generale semplificazione degli indicatori di qualità unendo, tenuto conto che la maggior parte delle offerte sono di tipo double play o triple play, le definizioni, ove applicabile, relative ai servizi voce e ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa di tali KPI.

Si è ritenuto, pertanto, di confermare solo un sottoinsieme dei parametri, già oggi vigenti, che saranno oggetto di misura su base annuale e semestrale, e confronto con gli obiettivi fissati dagli operatori.

L'Autorità, pertanto, ha operato contemperando l'interesse degli utenti finali ad accedere a informazioni sui servizi resi e quello degli operatori, non richiedendo investimenti non proporzionati e utili allo scopo.

Nel caso di specie, tra l'altro, la rilevazione dell'indicatore sull'accuratezza della fatturazione è da anni già stata messa in campo dagli operatori. Tale indicatore assume, ad avviso dell'Autorità, un rilevante interesse sia ai fini di un confronto tra le offerte da parte dell'utente, sia ai fini della vigilanza in materia di costi non giustificati, laddove vi siano Linee guida regolamentari.

Si fa riferimento, ad esempio, ai costi di recesso che rappresentano una delle voci oggetto di segnalazione e di procedimenti delle Autorità competenti. In tal caso l'indicatore in questione è in grado di far comprendere al regolatore se le segnalazioni ricevute rappresentano un fisiologico tasso di errore dei sistemi o una condotta suscettibile di approfondimenti.

Oltre al fatto che tale indicatore è di estrema utilità ed è stato già implementato dagli operatori italiani, si aggiunga che recentemente è stato confermato anche in relazione ai servizi di comunicazione mobili e personali con la delibera n. 23/23/CONS. Considerato che lo stesso può offrire, confrontato con il KPI "Reclami sugli addebiti", interessanti indicazioni non solo sull'accuratezza della fatturazione ma anche sulla percezione della qualità della fatturazione degli operatori, così facendo emergere eventuali necessità di maggiore trasparenza dei documenti di fatturazione, visto il pressoché nullo impatto economico sugli operatori, si reputa opportuno mantenerlo nell'ambito della regolamentazione nazionale.

ALLEGATO 4 - TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a4.1.a] – (Omissis) chiede di lasciare invariato, rispetto a quanto ad oggi previsto, il numero delle misure, nell'ottica di dare indicazioni che siano significative senza un incremento dei costi di implementazione e di estrazione di ulteriori valori. In particolare, propone di fornire una sola delle misure relative alle attivazioni effettuate nei tempi concordati con l'utente o previsti contrattualmente, ritenendo che la misura del KPI "entro data concordata" unita al valore del tempo medio di realizzazione del collegamento sia già ampiamente descrittivo del livello di qualità fornito all'utente in relazione alle aspettative di quest'ultimo. Chiede anche di evitare un ulteriore appesantimento rispetto a quanto già oggi previsto, introducendo l'obbligo per gli operatori di fornire ulteriori informazioni (ossia: distinzione, per le varie tipologie d'ordini, tra contratti acquisiti e contratti completati, nonché il dettaglio per le linee attivate tramite teleselling) e di predisporre rapporti ancora più granulari rispetto agli attuali (ossia: distinzione tra attivazioni che hanno richiesto o che non hanno richiesto l'intervento sul campo).

[O.a4.1.b] – (Omissis) segnala che la misura, ad oggi non presente, prevista alla lettera d), appare di difficile implementazione in quanto richiederebbe la rilevazione e la conservazione della data eventualmente indicata da ogni cliente, con conseguente complessa elaborazione del dato da estrarre e da automatizzare. In aggiunta evidenzia che la data concordata con il cliente talvolta viene modificata e viene definito un nuovo appuntamento; non sempre la modifica è facilmente reperibile dai sistemi dell'operatore in quanto l'installazione del servizio di connettività avviene da parte del personale gestito dall'operatore wholesale. Tale misurazione comporterebbe un cambiamento del processo dei dati relativi all'acquisizione dell'ordine e alle tempistiche di attivazione del servizio che non ritiene giustificabile dai benefici che la misura proposta apporterebbe.

[V.a4.1] – Si richiama che l'indicatore in questione rappresenta "il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente."

Nel dettaglio sono previste le seguenti Misure:

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati⁴ nel periodo di rilevazione;
- b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;

⁴ Ossia contratti acquisiti a cui è seguita l'attivazione del servizio richiesto dall'utente.

e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

Indicazioni obbligatorie:

- a) numerosità dei contratti acquisiti per singola tipologia d'ordine (vedi la sezione "rapporti"):
- b) numerosità dei contratti completati per singola tipologia d'ordine (vedi la sezione "rapporti"):
- c) numero di contratti acquisiti mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC;

Rapporti: dati separati per gli ordini:

- a) per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo;
- b) per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo.

In relazione alle misure di cui ai punti d) "percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile" ed e) "percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto", si evidenzia che il primo è specificato nel documento BEREC "Guidelines detailing Quality of Service Parameters" BoR (20) 52, mentre il secondo, di più facile rilevazione secondo le osservazioni riportate, era già presente nella regolamentazione previgente.

Ciò premesso, in relazione alla richiesta di eliminare la misura d), si ritiene che l'indicatore che fornisce il tasso di attivazioni del servizio entro la data concordata con il cliente assuma un rilievo essenziale in relazione alla qualità del servizio fornito ai nuovi clienti. D'altra parte, in relazione alle rilevazioni per i tempi di attivazione del servizio, l'Autorità ha apportato una notevole semplificazione degli indicatori di qualità, i quali sono stati ridotti, con riferimento al numero di misure per singoli rapporti, passando dai 18 previgenti ai 10 attualmente previsti, con una riduzione del 45%. Ritiene pertanto che gli operatori potranno direzionare gli sforzi sui pochi essenziali indicatori stabiliti dal presente procedimento senza, pertanto, a saldo netto alcun aggravio risultante.

In relazione alla richiesta di semplificare le indicazioni obbligatorie si ritiene che la stessa si possa parzialmente accogliere eliminando l'indicazione relativa ai contratti acquisiti. In merito alla distinzione relativa ai contratti acquisiti mediante *teleselling*, si reputa che la stessa, anche alla luce delle numerose semplificazioni introdotte da questo regolamento, a fronte di importanti benefici per l'attività di vigilanza e regolamentazione dell'Autorità, non costituisca, e comunque non sono stati allegati elementi a dimostrarlo, un onere non proporzionato. Si specifica, tuttavia, che tale distinzione deve essere effettuata sugli ordini completati.

Si modifica di conseguenza la sezione relativa alle indicazioni obbligatorie come segue:

Indicazioni obbligatorie:

a) numerosità dei contratti acquisiti per singola tipologia d'ordine (vedi la sezione "rapporti"):

ba) numero dei contratti completati per singola tipologia d'ordine (vedi la sezione "rapporti"); la somma delle due tipologie fornisce il numero totale dei contratti completati; eb) numero dei contratti completati la cui acquisitizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC e numero di contratti completati non acquisiti tramite call center.

[O.a4.2] – (Omissis) richiede che al fine di procedere ad un calcolo corretto del parametro, sia specificato cosa si intenda per "interventi tecnici sul campo" e, possibilmente, fornire un'esemplificazione.

[V.a4.2] – Per "interventi tecnici sul campo" si intende la necessità di uscita di un tecnico per un intervento fuori la centrale. Si tratta, pertanto, di tutti gli interventi che richiedono l'intervento fisico di un tecnico fuori dalla centrale di terminazione dell'accesso. Considerata la richiesta di maggiore chiarezza si modifica il testo dell'allegato come segue:

Rapporti: dati separati per gli ordini:

- a) per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, <u>ovvero</u> <u>espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u>;
- b) per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo.

[O.a4.3] – (Omissis) ritiene che il parametro da misurare debba essere "il tempo di fornitura del collegamento iniziale" di accesso alla rete pubblica e non il tempo di attivazione per ogni servizio che dipende da tale collegamento.

Rinviando al §5.1.3 documento ETSI EG 202 057 ver 1.3.1, richiede che la misura di cui alla lettera a) sia eliminata e che le misure di cui alle lettere d) ed e), siano sostituite con la percentuale degli ordini validi completati entro il termine previsto.

Chiede inoltre che la distinzione dei rapporti per i casi di evasione con e senza intervento tecnico sul campo sia resa facoltativa e l'eliminazione dalle indicazioni obbligatorie del punto c) relativo ai contratti acquisiti mediante teleselling.

[V.a4.3] – In relazione alla richiesta di cui al primo punto si evidenzia che l'Allegato 10 al Codice fa riferimento al *Tempo di fornitura del collegamento iniziale* come definito e misurato sulla base della norma ETSI EG 202 057.

Il documento EG 202 057-1 contiene la definizione dei parametri di qualità del servizio e i metodi di misura.

Nella sezione relativa all'oggetto del documento si chiarisce che "The QoS parameters are related primarily to services and service features and not to the technology used to provide the services. Therefore the parameters should be capable of use when the services are

provided on new technologies such as IP and ATM or other packet switched technologies as well as on circuit switched technologies."

Di seguito le definizioni e i metodi di misura riportati nel suddetto documento in Tabella 1

Parameter	Measure
Supply time for	a) the times by which the fastest 50 %, 95 % and 99 % of orders
fixed network	are completed;
access	b) percentage of orders completed by the date agreed with the customer, and, where the percentage of orders completed by the date agreed with the customer is below 80 %, the average number of days, for the late orders, by which the agreed date is exceeded.
	separately for:
	a) narrowband PSTN or ISDN basic rate access where a physical change is required;
	b) narrowband PSTN or ISDN basic rate access where a physical change is not required;
	c) xDSL access provided over an existing installed access line; d) any other kind of technology in order to provide a fixed network access.
	standard accuracy for keeping appointments (if applicable)
Supply time for Internet access	a) the times by which the fastest 50 %, 95 % and 99 % of orders are completed;
	b) percentage of orders completed by the date agreed with the customer, and, where the percentage of orders completed by the date agreed with the customer is below 80 %, the average number of days, for the late orders, by which the agreed date is exceeded.

Nella sezione 5.1 del documento ETSI si fornisce la seguente definizione:

Supply time for fixed network access

The duration from the instant of a valid service order being received by a direct service provider to the instant a working service is made available for use. This should exclude cancelled orders.

A valid order may be made verbally, or in writing or in any other acceptable form.

Where a service provider and customer agree that an order for multiple connections or service instances will be completed in stages, each agreed delivery time counts as a separate customer order for measurement purposes.

Where a customer orders service to be provided at several sites the provision of service at each site counts as a separate customer order for measurement purposes.

Si osserva, pertanto, che il tempo di attivazione fa riferimento al servizio e non solo al collegamento della linea fisica di accesso.

A conferma ulteriore di quanto sopra, nella sezione 5.1.2 (Application) si chiarisce che

The QoS parameter is applicable to fixed direct services only.

NOTE: In many cases the fixed network access is offered in bundle with Internet access services. Thus the supply time includes the provision of Internet access and is not assessed separately.

Pertanto, quando il servizio richiesto include l'accesso a Internet il tempo di attivazione include la fornitura di quest'ultimo. Si ritiene quindi che, come tempo di attivazione del servizio debba intendersi il tempo misurato finché tutti i servizi richiesti siano realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente (*working service*). In caso di *number portability*, il tempo di attivazione include il completamento della portabilità del numero.

In relazione alla misura di cui alla lettera a) si osserva che lo standard richiede la misura della mediana ("the times by which the fastest 50 % [...] of orders are completed") e non della media così come previsto nel regolamento, ma che questa è stata mantenuta per continuità con la regolamentazione previgente, anche con lo scopo di minimizzare gli impatti sulle metodologie di misurazione già implementate dagli operatori, mantenendo al contempo la possibilità di raffronto con i valori pregressi. Alla luce di queste osservazioni, e non essendo stata la misura in questione oggetto di altri commenti, non si ritiene di procedere alla sua eliminazione o modifica.

In relazione ai punti d) ed e) si rimanda alle osservazioni riportate al punto [V.a4.1].

In relazione alla distinzione dei rapporti per i casi di evasione con e senza intervento tecnico sul campo, si ritiene di mantenere questa differenziazione nei rapporti, seppure con la precisazione di cui al punto [V.a4.1].

In relazione al punto c) delle indicazioni obbligatorie, si ritiene di non accogliere la richiesta, come indicato al punto [V.a4.1].

ALLEGATO 5 - TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a5.1] – (Omissis) richiede conferma che siano oggetto di monitoraggio le utenze/accessi forniti unicamente alla clientela residenziale in virtù della specificità dei servizi forniti alla clientela Business che potrebbero avere connettività dedicate nonché SLA definiti ad hoc, come indicato anche nell'allegato 6 al punto b) e sulle logiche di calcolo del tasso di malfunzionamento (a titolo d'esempio se devono essere considerate anche segnalazioni che impattano solo in parte il servizio erogato o solo quelli oggettivamente bloccanti, es.

mancanza di connessione), evidenziando la rilevanza che ciò venga definito in modo comune agli altri Operatori al fine di fornire dati coerenti e confrontabili.

[V.a5.1] – In merito alla richiesta di chiarire se la misurazione del KPI si applichi solo per la clientela residenziale si richiama la definizione riportata in Allegato 5 dello schema di regolamento:

Definizione dell'indicatore: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli **utenti** relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Si osserva che la definizione fa riferimento all'utente che include, in base al Codice, consumatori e micro e piccole imprese e associazioni senza scopo di lucro.

Ciò è chiarito al comma 2 dell'articolo 98-quater decies del Codice laddove reca quanto segue:

2. Le informazioni di cui ai commi 1, 3 e 5 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.

Parimenti, l'articolo 98-sedecies comma 1 fa riferimento agli utenti finali a cui poi si riferisce l'applicazione del comma 2 per l'indicazione dei parametri di qualità da misurare come riportati in Allegato 10.

Pertanto, la rilevazione dei KPI va effettuata sia per le linee *consumer* che per quelle *business* che riguardano i soggetti di cui al comma 2 (quindi restano escluse le grandi imprese).

Per quanto riguarda la richiesta se si debbano considerare solo i disservizi o anche i degradi, ai fini della definizione si rinvia, preliminarmente, a quanto definito nell'ambito dei lavori dell'OTA ITALIA (Scheda E1 - Gestione degradi di livello fisico e livello logico) come segue: "Una situazione di degrado si può in generale definire come il decadimento nel tempo delle performance e/o delle condizioni di lavoro di un servizio rispetto ad una situazione precedente in cui lo stesso era stato caratterizzato con la misura di un set di parametri e dichiarato funzionante in modo soddisfacente". Tale definizione è stata ripresa nell'OR di TIM per i vari servizi di accesso wholesale (quali l'ULL, VULA, Bitstream, etc.).

Per chiarire tale punto giova il richiamo alla definizione riportata nella sezione 5.4 del documento ETSI:

5.4 Fault report rate per fixed access lines

5.4.1 Definition

The number of fault reports per fixed access line.

A fault report is a report of **disrupted or degraded** service that is notified by the customer to the published point of contact of the service provider and is attributable to the fixed access line, and that is not found to be invalid. Faults in any equipment on the customer side of the

network termination point and faults which are attributable to the core network or other networks are excluded.

Network faults reported against either basic or primary rate access, or single or multi-line analogue access, should be counted as one fault, regardless of the number of channels activated or affected. The count of the number of access lines should be one for basic or primary rate access regardless of the number of channels activated.

Si osserva quindi che vanno considerate sia le linee con degrado che con disservizio e si modifica il punto corrispondente delle misure come segue:

c) Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, effettivi relativi sia al servizio voce e/osia all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

[O.a5.2] – (Omissis) ritiene che possa rientrare nell'ambito oggettivo dei "malfunzionamenti effettivi" il mero malfunzionamento conseguente a responsabilità dell'Operatore, e non anche quello causato, ad esempio, da un guasto afferente alla struttura interna del Cliente finale; in caso contrario, ritiene che il dato censito non riguarderebbe più la sfera del singolo Operatore, ma una serie di elementi esterni ed imprevedibili.

[V.a5.2] – Come sopra chiarito, riprendendo la definizione del documento ETSI, "Faults in any equipment on the customer side of the network termination point and faults which are attributable to the core network or other networks are excluded." Si concorda pertanto con l'interpretazione del rispondente. Peraltro, l'allegato in argomento specifica già chiaramente che dalle segnalazioni pervenute nel periodo di riferimento sono "escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente". Non si reputano pertanto necessarie modifiche al testo posto in consultazione.

[O.a5.3] – (Omissis) rileva che la nuova previsione introdotta dallo schema di regolamento relativamente a questo indicatore introduce una complessità di tracciamento delle diverse tipologie di malfunzionamento in quanto distingue le misurazioni a seconda se riguardino solo una delle due componenti di servizio (voce o internet) oppure entrambe le componenti.

[O.a5.4] – (Omissis) ritiene che, in base all'Allegato 10 del Codice, la misura da considerare debba essere il "tasso di guasto per linea d'accesso", da calcolarsi, secondo quanto riportato nelle Linee Guida BEREC BoR (20) 53 sui parametri di qualità il tasso di guasto per linea di accesso, avuto riguardo al numero di segnalazioni di guasto nell'anno e il numero medio delle linee di accesso attive nel medesimo periodo, come precisato al § 5.4.3, del documento ETSI ES 202 057-1.

[V.a5.3] – Il documento ETSI, che ai sensi del Codice va preso a riferimento, prevede che

This statistic should be calculated by dividing the number of valid fault reports observed during the data collection period (see clause 4.6) by the average number of access lines in the network under consideration during the same data collection period. The averaging is necessary because the number of access lines may vary during the data collection period.

Viene inoltre specificato che:

5.4.4 Further considerations

If only a specific type of access like e.g. fixed telephone access should be assessed only lines that support telephony or a bundle of services that include telephony should be considered.

In base al paragrafo 5.4.4 si osserva che vanno considerate, come singola segnalazione, anche le linee di accesso che trasportano pacchetti di servizi che includono quello telefonico.

Si ritiene, pertanto, di accogliere le osservazioni dei rispondenti mediante una semplificazione delle misure, richiedendo esclusivamente il "Tasso di guasto per linea di accesso". Si modifica il punto Misura dell'Allegato 5, in relazione ai punti a) e b), come segue:

Misura:

a) Tasso di malfunzionamento servizio voce: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi relativi al solo servizio voce e il numero medio di linee d'accesso con il servizio voce;

b) Tasso di malfunzionamento servizio Internet: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi relativi al solo servizio Internet e il numero medio di linee d'accesso con il servizio Internet;

ac) Tasso di guasto per linea di accesso malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, effettivi relativi al servizio voce e/osia all'accesso Internet e il numero medio di linee d'accesso.

ALLEGATO 6 - TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a6.1] – (Omissis) evidenzia che, rispetto alle misure analoghe già implementate per le delibere n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, viene richiesta una nuova vista ove vengano differenziate le statistiche per servizi forniti con proprie infrastrutture e servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete *wholesale* di altro operatore. Segnale che tale differenziazione dovrà essere sottoposta ad analisi sistemistica e verifica di fattibilità e si presenta comunque come complessa ed onerosa, non ritenendo costituisca peraltro un elemento significativo ai fini della misura della qualità dei servizi per utente, verso il quale devono essere comunque erogati gli stessi livelli di qualità, indipendentemente dal fatto che

la rete (o porzioni di essa) utilizzata per la fornitura del servizio sia di proprietà dell'operatore o sia di proprietà di altri soggetti. Alla luce di una analisi costi/benefici l'operatore non ritiene opportuno l'introduzione di un ulteriore obbligo teso a implementare detta ulteriore vista, ma ritiene sufficiente mantenere quanto già prevista dalla regolamentazione in fieri. Relativamente all'indicatore "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" rileva di ritenere più significativa la distinzione dei rapporti come già attualmente previsto dalla delibera n. 131/06/CSP cioè per "a) in Unbundling o tramite strutture proprie, b) utilizzando servizi in wholesale".

[V.a6.1] – L'Autorità non ritiene di accogliere l'osservazione dell'operatore alla luce del fatto che nel corso degli anni le tipologie di servizi *wholesale* sono aumentate e diversificate e l'*unbundling*, come inteso nel precedente quadro regolamentare, sta diventando una modalità di accesso in via di sostituzione con accessi VULA o semi-GPON.

La differenziazione proposta è, pertanto, analoga a quella precedentemente in vigore con la sola differenza che si tiene conto della evoluzione dei servizi *wholesale*.

Tra l'altro l'operatore non è andato oltre un mero enunciato di aggravio di costi non avendo allegato alcun tipo di elaborazione al riguardo.

L'Autorità ritiene, viceversa, che tale differenziazione sia utile in quanto consente di evidenziare eventuali diversità di prestazioni collegate alla presenza di autoproduzione della rete di accesso a all'uso di infrastrutture *wholesale*.

[O.a6.2] – (Omissis), in relazione al punto "b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura [...]", evidenziando che per tutti i servizi Fibra una parte dell'infrastruttura, tipicamente il tratto di distribuzione dal sito/POP, è fornito dall'operatore di accesso, richiede sia esplicitato cosa rientri nel concetto di "rinvio" sopra esposto.

[V.a6.2] – Si ritiene che l'attuale formulazione debba essere intesa considerando che possono verificarsi i seguenti casi di esclusione, previsti anche nel documento ETSI:

- repair depends upon access to the customer premises and this access is not possible at the desired time; or
- the customer requests a delay.

Pertanto, possono essere esclusi dalle statistiche i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto.

Nel caso in cui l'operatore utilizza i servizi di accesso di un operatore *wholesale*, che fornisce il servizio di riparazione, potranno verificarsi le stesse circostanze suddette nei confronti di quest'ultimo.

Si condivide, comunque, sull'opportunità di chiarire la formulazione proposta in Allegato 6 allineandola alla formulazione dell'ETSI, come segue:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente-all'operatore o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

In questo modo risulta chiaro che si tratta di escludere tutte le casistiche in cui la riparazione, fatta dall'operatore *retail* o *wholesale*, è ritardata per causa cliente.

[O.a6.3] – (Omissis) ritiene che il parametro da misurare dovrebbe essere "il tempo di riparazione dei guasti dell'accesso ad una rete pubblica", da misurarsi sempre che il fornitore non abbia scelto di non dare garanzie sui tempi di risoluzione dei guasti. Ritiene che, secondo quanto riportato nelle Linee Guida BEREC BoR (20) 53 sui parametri di qualità, vada eliminata la misura di cui alla lettera a) "tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti", dovendo fare riferimento a quanto specificato al § 5.5.3 del documento ETSI ES 202 057-1: "a) the time by which the fastest 80% and 95% of valid faults on access lines are repaired (expressed in clock hours); b) the percentage of faults cleared any time stated as an objective by the service provider; c) the provision of information on the hours during which faults may be reported." Ritiene infine debba essere eliminata la richiesta di rapporti differenziati per servizi forniti con propria infrastruttura e servizi forniti con servizi di rete wholesale.

[V.a6.3] – Il parametro da misurare è definito nel documento ETSI come segue:

The duration from the instant a fault report has been made to the **instant when the service element or service** has been restored to normal working order.

Pertanto, la riparazione non riguarda il servizio di accesso alla rete pubblica bensì il "servizio" oggetto di guasto o malfunzionamento, sia esso servizio di comunicazione interpersonale o servizio di accesso a Internet.

Le misure proposte in allegato 1 sono le seguenti:

- a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
- b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

Le statistiche proposte nel documento ETSI sono le seguenti:

a) the time by which the fastest 80 % and 95 % of valid faults on access lines are repaired (expressed in clock hours); or

b) the percentage of faults cleared in the time specified in any contract or service level agreement. In this case the time should be reported together with the percentage.

Si evidenzia che la misura proposta dall'Autorità è in linea con lo standard ETSI.

Pur concordando con il fatto che non è prevista, dallo standard ETSI, la misura del tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti, si rileva che tale misura è già oggetto di rilevazione da parte degli operatori e che la stessa, essendo in ogni caso scarsamente onerosa da calcolare, possa offrire informazioni comunque di interesse. Non si reputa, pertanto, di accogliere l'osservazione del rispondente.

Per quanto riguarda la richiesta di eliminare la differenziazione tra servizi forniti su proprie infrastrutture o mediante servizi *wholesale* si rinvia a quanto replicato al punto precedente [V.a6.2].

ALLEGATO 7 - PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA ALLEGATO 8 - TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a7.1.a] – (Omissis) ritiene che, in relazione ad entrambi gli allegati, l'implementazione delle misure necessiti di sviluppi/adeguamenti che oggi non sarebbero giustificati da un mercato (quello della fonia fissa), che vede volumi di traffico decrescenti nel tempo. Inoltre, dal punto di vista della misura della qualità fornita all'utente, evidenzia che i KPI risultano poco indicativi: i bassi valori registrati (il primo intorno all'1%, il secondo mediamente inferiore ai 3 secondi) non contribuiscono a determinare la percezione di affidabilità del servizio da parte dell'utente. Alla luce di queste osservazioni ritiene che la rilevazione di questi indicatori debba rimanere facoltativa (come prevede la regolamentazione attuale) o, in subordine, che l'implementazione della misurazione riguardi esclusivamente le chiamate VoIP, essendo la fonia tradizionale un servizio in dismissione.

[O.a7.1.b] – (Omissis) evidenzia che, in relazione a tali parametri, già previsti dall'attuale disciplina come meramente facoltativi, l'Autorità si era riservata una rivalutazione "in funzione dello sviluppo del mercato e dell'impatto di tale aspetto sulla qualità del servizio" (cfr. allegati 4 e 5 della Del. AGCOM 254/04/CSP). Sotto questo profilo, ritiene che – dal 2004 ad oggi – i servizi di telefonia vocale abbiano assunto una sempre minore rilevanza agli occhi del consumatore e siano oramai in una fase di piena maturità tecnologica - essendo peraltro da tempo conclusa la migrazione da parte dei gestori verso le soluzioni di Voice over Internet Protocol – e, in questo contesto, la qualità media erogata dal mercato risulta stabile su livelli pienamente soddisfacenti. Essendo ad oggi questi parametri facoltativi, evidenzia che la loro obbligatorietà comporterebbe costi non trascurabili a carico degli operatori e necessiterebbe di tempistiche di implementazione non brevi.

Ritiene che ciò sarebbe in linea anche con il Codice che, nella nota 2 dell'allegato 10, specifica con riferimento ai parametri dei servizi vocali che "[g]li Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri se è dimostrato che le prestazioni in questi due settori sono soddisfacenti". A tal fine, l'Allegato 8 del Codice nella parte relativa alle informazioni sui servizi vocali da fornire richiama espressamente l'Allegato 10 "i tempi di allacciamento iniziale, la probabilità di fallimento della chiamata, i ritardi di segnalazione della chiamata a norma dell'allegato 10". Ritiene che la lettura combinata dei due allegati richiamati consenta all'Autorità una maggiore flessibilità in merito alla scelta di introdurre o meno parametri di qualità specifici per i servizi vocali.

Nel caso in cui dovessero essere mantenuti i parametri di cui agli allegati 7 e 8, con riguardo alle modalità di calcolo evidenzia che, in merito all'indicatore di cui all'allegato 7, occorrerebbe specificare se per "chiamate nazionali" si intendano anche quelle rivolte alle numerazioni mobili, alle numerazioni non geografiche, ai numeri di emergenza e ai numeri di pubblica utilità e se per chiamate ad un "numero valido" si intendano le chiamate per le quali non sono restituite causali SIP di errore con il significato di numerazione non esistente. In generale, richiede che siano specificate quali siano le causali con questo significato da considerare, in modo da avere uniformità tra i vari operatori. In merito all'indicatore di cui all'allegato 8, rileva che lo stesso potrebbe essere di difficile implementazione e che ritiene che fornisca informazioni scarsamente utili per il cliente, che possono dipendere da circostanze del tutto estranee alla qualità del servizio reso dall'operatore. Nel caso dovesse essere mantenuto, suggerisce si utilizzi un "timer" (nello schema di regolamento 30 secondi) corrispondente ad un protocollo SIP standard.

[O.a7.1.c] – (Omissis) ritiene che gli indicatori descritti negli allegati 7 e 8 riguardino aspetti che non rientrano in modo esclusivo sotto il controllo dell'Operatore dalla cui rete fissa viene originata la chiamata, ma che dipendono anche dalle prestazioni di reti interconnesse su cui la chiamata termina, e di conseguenza richiede che siano esclusi.

[O.a7.1.d] – (Omissis) evidenzia che, in considerazione del bacino di utenza a cui si rivolge (esclusivamente Business), sovente il cliente finale è dotato di una propria specifica struttura telefonica interna, che esula dal controllo dell'Operatore. Riporta che un'eventuale inefficienza del PBX del Cliente finale non potrà essere monitorata né rilevata dall'Operatore, richiedendo che si limiti tale monitoraggio sulla centrale telefonica dell'Operatore e non anche sulle strutture di terzi, ivi compreso lo stesso cliente finale. In relazione alla definizione di chiamata non andata a buon fine, considerato che le cause sottese possono potenzialmente essere molteplici, ritiene utile che si introduca un maggior dettaglio in ordine alle modalità corrette per la misurazione di tale indicatore, specificandone le singole cause.

[O.a7.1.e] – (Omissis) segnala che talune informazioni previste non sono nella disponibilità, nella gestione e nel controllo degli operatori virtuali e, dunque, possono essere a questi forniti esclusivamente dagli operatori ospitanti. (Omissis).

[V.a7.1] – L'Autorità ha proposto, nel testo in consultazione, l'obbligatorietà degli indicatori, facoltativi nelle previgenti delibere, di cui agli allegati 7 ed 8 ("Probabilità di fallimento della chiamata" e "Tempo di instaurazione della chiamata"), sulla base di quanto indicato nell'Allegato 8 del nuovo Codice. Difatti, in tale allegato si prescrive che, nell'ambito delle principali caratteristiche di ciascun servizio fornito, debbano essere indicati i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC adottate a norma dell'articolo 98-sedecies, comma 2. Per quanto concerne i servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, nell'allegato 8 è previsto che gli operatori forniscano almeno i tempi di allacciamento iniziale, la probabilità di fallimento della chiamata ed i ritardi di segnalazione della chiamata a norma dell'allegato 10.

L'Allegato 10 rinvia allo standard ETSI EG 202 057-2 V1.3.1. Di seguito le definizioni riportate nello *standard*:

5.1 Unsuccessful call ratio

5.1.1 Definition

Unsuccessful call ratio is defined as the ratio of unsuccessful calls to the total number of call attempts in a specified time period.

An unsuccessful call is a call attempt to a valid number, properly dialled following dial tone, where neither called party busy tone, nor ringing tone, nor answer signal, is recognized at the access of the calling user within 30 seconds from the instant when the last digit of the destination subscriber number is received by the network.

5.2 Call set up time

5.2.1 Definition

The call set up time is the period starting when the address information required for setting up a call is received by the network and finishing when the called party busy tone or ringing tone or answer signal is received by the calling party.

Where overlap signalling is used the measurement starts when sufficient address information has been received to allow the network to begin routing the call.

Di seguito le definizioni riportate negli allegati 7 e 8:

PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA

Definizione dell'indicatore: rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Rilevazione dei dati: censuaria su tutto il traffico uscente. Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione

dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA

Definizione dell'indicatore: l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Rilevazione dei dati: censuaria su tutto il traffico uscente. Le chiamate fallite devono essere escluse dalla misura.

Dalle osservazioni pervenute al testo in consultazione sono emerse principalmente tre criticità in merito a detti indicatori. In primo luogo, alcuni rispondenti hanno osservato che la rilevazione di tali indicatori, precedentemente facoltativi, comporterebbe un aggravio di costi a carico degli operatori; alcuni rispondenti hanno anche eccepito problemi di natura tecnica, talvolta perfino di fattibilità tecnica, nella rilevazione di detti indicatori; infine, alcuni rispondenti hanno osservato che tali indicatori, di interesse per le reti mobili, rivestono poco interesse per le reti fisse, risultando le misurazioni degli stessi, da rilevazioni effettuate sulle proprie reti, assumere valori generalmente bassi.

Orbene, in merito alla mancata fattibilità tecnica, si reputa che la stessa non possa essere condivisibile, in quanto si tratta di indicatori senz'altro misurabili, peraltro indicati in specifici standard ETSI. Tuttavia, per garantire omogeneità delle rilevazioni, occorre di sicuro definire meglio alcuni dettagli tecnici (ad esempio le cause di rilascio della chiamata da prendere in considerazione). Ciò che, però, si è considerata necessaria, durante lo svolgimento del procedimento, è la verifica della proporzionalità dell'obbligatorietà dei due indicatori, sulla base dell'analisi dei costi per gli operatori e dei benefici per gli utenti finali. A tal fine, si è proceduto all'invio di una specifica richiesta di informazioni ai rispondenti, per chiedere una quantificazione dei costi per la rilevazione dei due indicatori in argomento, nonché chiedendo eventuali dati provenienti da misurazioni svolte negli anni passati.

Dall'analisi dei dati pervenuti, si è riscontrato che per quasi tutti gli operatori la misurazione dei due parametri comporta dei costi (le stime pervenute si attestano tra i 100.000 e i 300.000 euro), ma solo un operatore ha fornito dati circa le rilevazioni degli stessi, essendo tali KPI finora facoltativi, indicando per il tempo di instaurazione della chiamata il valore medio di 0,431 secondi e per la probabilità di fallimento della chiamata il valore medio di 0,16%.

Si rileva altresì l'osservazione che l'allegato 8 al nuovo Codice debba essere letto in combinato disposto l'allegato 10, il quale per i parametri Tempo di stabilimento di una connessione e Percentuale di chiamate non riuscite rimanda alla nota 2, che riporta: "Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri se è dimostrato che le prestazioni in questi due settori sono soddisfacenti".

Ai fini dell'applicazione della nota suddetta, in modo da eventualmente rendere facoltativi i suddetti parametri, è necessario un approfondimento istruttorio in cui si acquisiscono e valutano i valori degli indicatori sulle reti degli operatori.

Gli operatori potranno, pertanto, inviare, entro 6 mesi dalla pubblicazione del presente regolamento i valori di tali indicatori misurati come indicato in Allegato 7 e 8. A valle dell'acquisizione delle misure l'Autorità valuterà, se del caso dopo aver consultato il tavolo tecnico di cui all'articolo 1 del regolamento, se i valori possono considerarsi soddisfacenti o meno. In caso positivo non ne verrà chiesto il successivo aggiornamento.

La misura potrà essere effettuata dall'operatore mediante un campionamento che sia statisticamente significativo, proprio al fine di non gravare sui costi di implementazione.

In esito ai risultati delle misure, acquisiti commenti nel Tavolo tecnico di cui all'art.1 del regolamento, la Direzione sottopone al Consiglio una valutazione sull'obbligatorietà dell'indicatore.

Si modificano, pertanto i due allegati 7 e 8, modificando in entrambi la seguente riga come segue:

Obbligatorietà dell'indicatore: sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del presente regolamento obbligatorio.

Si aggiunge quindi il seguente comma all'art. 12:

8. Gli operatori inviano, entro 6 mesi dalla pubblicazione del presente regolamento, i valori delle rilevazioni degli indicatori di cui agli allegati 7 e 8 su un campione significativo del traffico uscente. Sulla base di dette misure, l'Autorità valuta se sussistono le condizioni, se del caso dopo aver consultato il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera x), per non esigere, ai sensi della nota 2 dell'allegato 10 del Codice, l'aggiornamento delle rilevazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri.

ALLEGATO 9 - TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI / VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

[O.a9.1.a] – (Omissis) richiedono che questo indicatore sia stralciato dal regolamento in quanto costituisce una duplicazione dell'obbligo di rilevazione già presente nella regolamentazione sulla qualità dei servizi telefonici di assistenza clienti, di cui alla delibera n. 79/09/CSP, evidenziando che questa è attualmente in corso di revisione secondo la delibera n. 436/22/CONS.

[O.a9.1.b] – (Omissis) evidenzia che, qualora l'Autorità ritenga comunque di mantenere tale indicatore, la misura b) "percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi" rappresenta un valore talmente piccolo - se rapportato al tempo totale di risposta - da risultare poco significativo per il cliente: considerando, infatti, che il tempo totale di chiamata ai servizi di assistenza clienti è normalmente superiore ai 100 secondi (dal momento che devono essere inclusi anche i tempi dei sistemi di risposta automatica), la percentuale in

questione sarebbe nettamente inferiore all'1%. Propone quindi di modificare l'indicatore portando la soglia ad almeno 50/60 secondi.

[**V.a9.1**] – Di seguito la definizione fornita in Allegato 9:

TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Definizione dell'indicatore: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

La delibera n. 436/22/CONS riporta il seguente indicatore:

Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti

1. Tempo medio di risposta dell'operatore

Definizione

Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

Si osserva che la definizione è analoga.

Tuttavia, la modalità di misurazione è diversa nei due documenti. In Allegato 9 si specifica quanto segue:

Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal NTP al "call center", può essere omesso e in tal caso va indicata l'omissione.

Rilevazione dei dati: sono possibili 2 alternative:

- a) censuaria tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento
- b) campionaria sulla base di un campione significativo delle chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento

Nella delibera 436/22/CONS si specifica quanto segue:

Metodo di misurazione

Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto. Valgono inoltre le seguenti prescrizioni:

- la misurazione è effettuata includendo la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura dell'IVR;
- dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio;
- dal computo possono essere esclusi eventuali messaggi straordinari, riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati, scioperi, indisponibilità di sistemi, che l'Operatore dovesse inserire per periodi di tempo limitati.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo che questo ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare a quando l'addetto ha risposto alla chiamata.

La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.

Si osserva che nella delibera sul servizio assistenza la misura è censuaria mentre in Allegato 9 sono previste due possibilità: censuaria e a campione. Inoltre, la metodologia di misura è maggiormente dettagliata nella delibera sull'assistenza clienti.

Al fine di evitare una non coerenza delle informazioni e inutili aggravi per il mercato, si condivide l'opportunità di stralciare il KPI in argomento dal presente regolamento, essendo lo stesso già presente nella regolamentazione sulla qualità dei servizi telefonici di assistenza clienti.

ALLEGATO 10 - VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI ALLEGATO 11 - RITARDO DI TRASMISSIONE DATI ALLEGATO 12 - TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI

Non sono pervenute osservazioni circa il contenuto degli Allegati 10, 11 e 12.