

**Delibera n. 156/23/CONS**

Contributi alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS:

- AIIP
- Eolo S.p.A.
- Fastweb S.p.A
- Iliad Italia S.p.a.
- Lepida S.c.p.A.
- PostePay S.p.A.
- Sky Italia S.r.l.
- TIM S.p.A.
- Tiscali Italia S.p.A.
- U.Di.Con.
- Vianova S.p.A.
- Vodafone Italia S.p.A.
- Wind Tre S.p.A.

**Delibera n. 156/23/CONS**

**AIIP**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Roma, 18 febbraio 2023

**Spettabile**  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione tutela dei consumatori  
c.a. ing. Giuseppe Carnevale, Responsabile del procedimento  
Via PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
[g.carnevale@agcom.it](mailto:g.carnevale@agcom.it)  
[segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it)

**OGGETTO: Contributo AIIP nella consultazione di cui alla delibera 405/22/CONS “Avvio di in procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazioni fissa”**

## **1. Premessa**

**1.1** Il legislatore comunitario si è accorto che le divergenze nell’attuazione delle norme sulla tutela degli utenti finali hanno creato barriere significative nel mercato interno, di cui risentono sia i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, sia gli utenti finali, e ha pertanto optato per stabilire regole comuni per tutta l’Unione, con l’obiettivo di aumentare considerevolmente la certezza del diritto per gli utenti finali e per i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica e ridurre in modo significativo le barriere all’ingresso e gli oneri di conformità superflui derivanti dalla frammentazione normativa. Nel recepimento delle disposizioni del nuovo Codice la discrezionalità dell’Autorità ha confini ben definiti (v. considerando 257, direttiva (UE) 2018/1072, di seguito “Codice Europeo”).

Pertanto, secondo l’articolo 101 del Codice Europeo: *“gli Stati membri non mantengono né introducono nel diritto nazionale disposizioni in materia di tutela degli utenti finali che divergano dagli articoli da 102 a 115 [v. artt. da 98 quaterdecies a 98 duodetricies del D.lgs. 259/03 come da ultimo modificato], incluse disposizioni più rigorose o meno rigorose per garantire un livello di tutela diverso, salvo qualora sia altrimenti previsto nel presente titolo”*.

Se ne ricava che, salva diversa espressa previsione, il legislatore nazionale, e a maggiore ragione l’Autorità, non possono dettare disposizioni né più né meno rigorose di quelle del Codice Europeo a tutela degli utenti finali. Più esattamente sono ammesse *“disposizioni nazionali su questioni che non sono esaminate specificamente”* nel Codice Europeo e *“misure relative agli obblighi di trasparenza che non sono contemplate”*, mentre non sono ammesse disposizioni nazionali che fissino “ulteriori requisiti” su “questioni in materia di trasparenza disciplinate” nel Codice Europeo “come la pubblicazione di informazioni” (cfr. parte finale considerando 257 del Codice Europeo).

In questa sede, l’Autorità dovrebbe pertanto perseguire una razionalizzazione e semplificazione regolamentare, e riscrivere le disposizioni avendo cura di rispettare i limiti suddetti.

**1.2** Dai lavori del “tavolo tecnico” che ha preceduto la presente consultazione è emersa pertanto l’esigenza di rimediare ad un eccesso di microregolazione rispetto ad altri Paesi

europei, e ad es.: rimuovere e/o ridurre gli obblighi relativi a resoconti periodici in materia di qualità dei servizi di comunicazione elettronica; rimuovere gli autonomi parametri e resoconti di qualità per i servizi di *call center* dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica che duplicano quelli relativi all'assistenza per gli specifici servizi di comunicazione elettronica dagli stessi offerti; aggiornare i parametri di qualità previsti per fonia e accesso a Internet.

AIIP ha in tale tavolo evidenziato l'esigenza di razionalizzare la disciplina in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazioni fissa, e auspicato a tali fini la predisposizione di una sorta di testo unico.

AIIP accoglie pertanto con estremo favore la proposta di concentrare in un'unica delibera le disposizioni relative alla qualità dei servizi, poiché così facendo si possono rimuovere le duplicazioni e incongruenze esistenti, in larga parte dovute alla segmentazione e stratificazione delle disposizioni ad oggi adottate.

Tuttavia AIIP osserva che la proposta dovrebbe perseguire anche una maggiore semplificazione degli obblighi e in specie degli adempimenti a carico degli operatori, garantendone la proporzionalità. Sotto questo profilo la proposta risulta invece inadeguata, poiché a piccole semplificazioni corrispondono importanti estensioni degli obblighi a carico della generalità degli operatori.

AIIP ha formulato istanza di proroga del termine per presentare le proprie osservazioni ed è in attesa di riscontro.

In ogni caso, di seguito si espongono le prime osservazioni e richieste di AIIP di ulteriore semplificazione e maggiore proporzionalità degli adempimenti (anche tenuto conto del relativo impatto, analisi che non sembra prevista dallo schema di provvedimento), con riserva di commentare con maggior dettaglio le proposte dell'Autorità in un successivo contributo e/o in audizione.

## 2. Definizioni

Tenuto conto di quanto riportato ai paragrafi 18 e 19 della delibera di avvio del procedimento, e ai paragrafi 141a e 141b delle linee guida BEREC BOR(22)81 *"Implementation of the Open Internet Regulation"* ivi correttamente richiamati, AIIP ritiene che gli obblighi di trasparenza (e i connessi sistemi di misurazioni certificate e Misura Internet per gli utenti) relativi ai servizi di accesso a Internet in postazione fissa siano da applicare ai servizi FWA secondo quanto meglio chiarito dal BEREC (v. parti in grassetto):

*"141a. 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 [i.e. licensed] is applied. In this instance it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. ....***

141b. BEREC considers hybrid access as fixed network access for the purpose of transparency requirements in the Regulation when it consists of a combination of fixed and mobile technologies as a single subscription, it is provided at a fixed location, and it is marketed as a fixed service. Therefore, it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. If this is not the case, **the fixed part of the service must meet the fixed network transparency requirements** and the mobile part of the service must meet the mobile network transparency requirements. ...”.

### 3. Oggetto del provvedimento

In ragione delle esigenze di armonizzazione evidenziate in premessa, gli obblighi in materia di “Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni” e “Qualità dei servizi” previsti nello schema di provvedimento in attuazione dell’art. 98-quindecies e 98-sedecies del Codice vanno riferiti unicamente ai “servizi di accesso a Internet” e ai “servizi di comunicazione interpersonale”. Occorre pertanto espressamente integralmente escludere dall’ambito di applicazione del provvedimento 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” (cfr. punto 3 della tripartizione dei servizi di comunicazione elettronica di cui all’art. 2 lett. fff del Codice).

In ragione delle esigenze di armonizzazione evidenziate in premessa, vanno inoltre abrogati gli ulteriori obblighi in materia di qualità dei servizi di contatto degli operatori previsti dalla delibera 79/09/CSP, e in specie gli obblighi relativi a resoconti e relazioni periodiche per la qualità dei servizi di contatto degli operatori, poiché gli obblighi di qualità dei servizi di assistenza degli operatori sono già considerati nei *report* relativi alla qualità dei servizi cui afferiscono (v. il parametro che AGCOM propone per tutti i servizi “Tempi di risposta alle chiamate dei servizi di assistenza clienti dell’operatore”).

Si dubita inoltre della compatibilità con il nuovo quadro comunitario di obblighi consistenti in specifiche garanzie minime di qualità predeterminate dall’Autorità (cfr. i commi 2bis e 2 ter dell’art. 72 del vecchio Codice *versus* il nuovo testo dell’art. 98 *sedecies* del nuovo codice che lo ha sostituito), come l’obbligo di assicurare determinati *range* orari minimi per i servizi di assistenza telefonica (art. 6 del 79/09/CSP commi 3 e 4), e se ne chiede pertanto l’abrogazione.

### 4. L’aggiornamento dei parametri di qualità dei vari servizi

Dichiarando di uniformarsi alle indicazioni contenute nell’allegato 10 del Codice, al Regolamento UE n. 2015/2120 (che per la rete fissa considera “la velocità minima di caricamento e scaricamento, la velocità normalmente disponibile di caricamento e scaricamento, la velocità massima e dichiarata di caricamento e scaricamento”) e alle Linee Guida Berec BoR (22) 72 “on the Implementation of the Open Internet Regulation” e BoR (20)53 “detailing Quality of Service Parameters, AGCOM propone di utilizzare i seguenti parametri di qualità:

**I. Per i fornitori di accesso alla rete di comunicazione elettronica**

- Tempo di fornitura del collegamento iniziale (Tempo di attivazione del servizio)
- Tassi di guasto per linea di accesso (Tasso di malfunzionamento)
- Tempo di riparazione dei guasti (Tempo di riparazione dei malfunzionamenti)

**II. Per i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale**

- Tempo di stabilimento di una connessione (Tempo di instaurazione della chiamata) – oggi facoltativo sarà obbligatorio, come da allegato 8 al Codice
- Percentuale di chiamate non riuscite (Probabilità di fallimento della chiamata) - oggi facoltativo sarà obbligatorio, come da allegato 8 al Codice

**III. Per i fornitori di accesso a Internet**

- Latenza (Ritardo di trasmissione dati)
- Jitter (Ritardo di trasmissione dati – deviazione standard)
- Perdita dei pacchetti (Tasso di perdita dei pacchetti)
- Velocità di trasmissione dei dati

**IV. Per tutti i servizi:**

- Reclami relativi all'esattezza delle fatture (Fatture contestate, Accuratezza della fatturazione)
- Tempi di risposta alle chiamate dei servizi di assistenza clienti dell'operatore.

**Salvo quanto si dirà nel corso dell'audizione e ad integrazione della presente, anche con riguardo agli allegati da 2 a 9, AIIP concorda con la semplificazione sopra proposta.**

**5. L'aggiornamento dello schema "prestazioni di base" per i servizi di accesso a Internet**

AGCOM propone l'aggiornamento delle informazioni da indicare riguardo le prestazioni base per l'accesso a Internet, come da Allegato 1 a p. 15 dello Schema di provvedimento in consultazione,

AGCOM chiarisce che ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Open Internet e dell'art. 98 sedecies del Codice, tutti i fornitori di accesso a Internet in postazione fissa devono riportare tali informazioni nei contratti con gli utenti e sui siti *web* - in una specifica pagina di "trasparenza tecnica per ciascuna offerta" e continuare a comunicare tali informazioni all'Autorità.

Per la **velocità massima** (in download e upload) propone di superare l'attuale nozione del 5-quantile delle misurazioni effettuate in quanto la stessa rischia di essere troppo simile alla velocità normalmente disponibile e quindi di considerare piuttosto una definizione meno stringente di velocità ottenibili dall'utente in condizioni ottimali nelle ore in cui teoricamente il traffico è molto basso.

Per il nuovo parametro della **velocità normalmente disponibile**, AGCOM propone di considerare le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può

aspettarsi di ricevere per buona parte (propone il 90%) della giornata, che dovrebbe diventare un elemento di competizione nel mercato sul piano della qualità del servizio.

**Salvo quanto si dirà nel corso dell'audizione e ad integrazione della presente, AIIP concorda con la proposta.**

AIIP sottolinea, tuttavia, che gli obblighi in parola devono riguardare gli operatori **unicamente nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete di accesso, direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine.**

Si suggerisce inoltre aggiungere ulteriori importanti fattori di indicazione di qualità 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), la disponibilità del servizio IPv6, vral fine di caratterizzare anche la qualità "del sottostante tecnologico" delle connettività, in modo da rendere più trasparenti le offerte.

## **6. Progetto Misura Internet, misure certificate ed estensione ai servizi FWA**

AGCOM propone di estendere gli obblighi alle offerte FWA e modificare di conseguenza il progetto Misura Internet e il sistema delle misure certificate da FUB.

Al riguardo AGCOM osserva come attualmente le offerte FWA non siano né oggetto di misura presso le sonde regionali, né gli utenti di tali offerte possano fruire della tutela messa in campo con il software Ne.Me.Sys. e come le offerte FWA andrebbero invece trattate alla medesima stregua delle offerte cablate.

**Come chiarito in commento alle definizioni, AIIP ritiene che si debba meglio chiarire e circoscrivere l'ambito di tale estensione ai servizi FWA (cfr. in commento alle definizioni, al § 2). Inoltre, le modalità di dettaglio andranno necessariamente definite con l'ausilio degli operatori nel "tavolo tecnico".**

Ai fini delle misure certificate, l'art. 8 comma 1 dello schema di provvedimento dispone "*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*", laddove prima l'obbligo era per i due profili più venduti.

AIIP ritiene che, in un'ottica di semplificazione, proporzionalità delle misure e contenimento dei costi conseguenti, **occorre 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.

AIIP evidenzia che **le proposte di modifica non dovrebbero comportare un ingiustificato incremento dei costi progettuali per gli operatori**, es. in relazione ai costi della sonda (ossia un computer collegato alla connessione oggetto di misura) e del relativo hosting e obblighi di pubblicazione sul sito (con raggiungibilità da homepage con un solo clic).

Come nuovi costi non dovrebbero discendere in capo agli operatori per 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 provvedimento.

Su richiesta delle Associazioni dei consumatori AGCOM propone di ridurre il termine minimo tra le misurazioni di Misura internet da 45gg a 30 gg. Tuttavia, si osserva che il termine di 45 non preclude all'utente che abbia ottenuto una misura certificata negativa di recedere subito senza costi. Inoltre, è in linea con il termine di riscontro ai reclami.

AIIP inoltre intende suggerire all'Autorità la valutazione di nuovi e più avanzati sistemi di controllo e misura della qualità dei collegamenti, approvati dal Broadband Forum e molto più adatti alle velocità multi-Gigabit, secondo la specifica tecnica TR471, che permetterebbero, senza richiedere installazione software da parte dei clienti finali, quindi con enorme semplificazione, la generazione di report automatici con valenza tecnica equivalente o migliore dello strumento Misura Internet.

### **Adempimenti periodici a carico dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa afferenti agli obblighi trasparenza**

AGCOM propone di mantenere ed estendere onerosi obblighi di trasparenza a carico degli operatori che vanno oltre gli obblighi di informativa contrattuale e pubblicazione sul sito web e in specie continuano a includere una ampia serie di comunicazioni periodiche, resoconti e relazioni, semestrali e annuali che l'operatore deve sia pubblicare sul sito web che trasmettere all'Autorità.

All'art. 5 comma 3 dello schema di provvedimento è stabilito che le informazioni relative alle prestazioni di ciascuna offerta devono essere pubblicate sul sito, ma anche inviate all'Autorità, secondo quanto specificato ai successivi commi 4 e 5.

Nei successivi commi 4 e 5 è previsto che: "... 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" (su modello elettronico che sarà reso disponibili dall'Autorità entro 3 mesi dalla pubblicazione della delibera e fornito a richiesta); che "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" e che "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".

Infine, secondo il comma 6 "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..., 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".

A tali comunicazioni periodiche di resoconti e relazioni ad AGCOM si aggiungono quelle previste per gli obiettivi di qualità e il confronto delle offerte dall'art, 6 dello schema di provvedimento.

AIIP ritiene che in ossequio al principio di proporzionalità delle misure e contenimento dei costi vadano quantomeno eliminati tutti i resoconti semestrali.

Inoltre, 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.

## 7. Impianto sanzionatorio

L'art. 11 dello schema di provvedimento distingue le seguenti ipotesi:

- (i) per il mancato rispetto dell'obbligo di comunicare all'Autorità o FUB i dati richiesti dal provvedimento, propone di applicare l'art. 30 commi 10 e 11 del codice;
- (ii) per il mancato rispetto degli obblighi di trasparenza e pubblicazione sul sito prevede l'irrogazione della sanzione contemplata dall'art. 30 commi 19-21 del Codice;
- (iii) per ogni altra violazione della direttiva rinvia genericamente a diverse fonti: art. 30 del Codice, art.1 L 249/07 e art. 2, comma 20 legge 481/1995.

Con riferimento a tali proposte AIIP osserva quanto segue:

- (i) la sanzione per il **mancato rispetto dell'obbligo di comunicare all'Autorità** (o 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, AIIP ritiene che si dovrebbe piuttosto prevedere l'applicabilità dell'art. 2 comma 20 della legge 481/1995<sup>1</sup> o, al più, dell'art. 1 commi 29 e 30 della L. 249/97<sup>2</sup>.** 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 disposizioni) e considerato che gli obblighi di comunicazione all'Autorità previsti dallo schema di provvedimento 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;

<sup>1</sup> L'Autorità "irroga, salvo che il fatto costituisca reato, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a euro 2.500 e non superiori nel massimo a lire 300 miliardi; in caso di reiterazione delle violazioni ha la facoltà, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, di sospendere l'attività di impresa fino a 6 mesi ovvero proporre al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione".

<sup>2</sup> "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'art- 2621 cc. 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 euro 516 (lire un milione) a euro 103.291 (lire duecento milioni) irrogata dalla stessa Autorità"

- (ii) 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, **AIIP chiede che ne sia chiarito il riferimento specifico ai casi in cui venga omesso un obbligo di pubblicazione** previsto dallo schema di provvedimento in attuazione dell'art. 98-quindecies e 98-sedecies del Codice, con espressa esclusione degli obblighi di comunicazione all'Autorità considerati al punto precedente.

## 8. Norme transitorie e finali

**Il termine di 30 giorni indicato all'art. 12 comma 5 dello schema di provvedimento per l'adeguamento delle condizioni contrattuali ai nuovi obblighi è troppo stretto e assolutamente inattuabile.**

Più in generale occorre prevedere un **termine di N mesi dalla data di pubblicazione** della delibera per l'adeguamento degli operatori alle nuove disposizioni e, quindi, prevedere un regime transitorio nel quale gli operatori potranno continuare ad uniformarsi agli obblighi previgenti.

Inoltre, l'introduzione di garanzie qualitative prima non previste dovrebbe concernere solo i nuovi contratti, e/o il loro inserimento in contratti già conclusi essere in ogni caso posticipato **a dopo la prima scadenza del contratto**, per non compromettere il sinallagma contrattuale.

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. L'abrogazione dovrebbe essere estesa alle disposizioni di cui alla **delibera n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi di contatto**, secondo quanto evidenziato al §2.

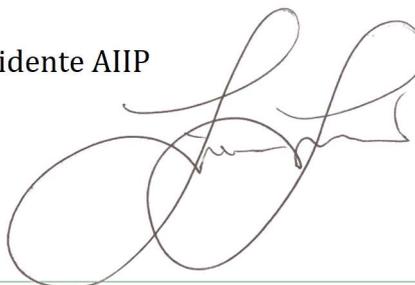
Si suggerisce inoltre di richiamare per esigenze di **coordinamento le delibere previgenti di designazione di FUB, di ripartizione in classi degli operatori ai fini dell'assoggettamento alle misure certificate periodiche e del finanziamento dell'attività di FUB** (v. l'esclusione degli obblighi per i fornitori con meno di 3.000 utenti, che va mantenuta ferma per il rispetto del principio di proporzionalità della misura)<sup>3</sup>, il cui attuale contratto arriva in scadenza il prossimo 30 settembre 2023 e andrà 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".

\* \* \*

Come anticipato, AIIP si riserva di commentare con maggior dettaglio le proposte dell'Autorità in un successivo contributo e/o in audizione.

Distinti saluti

Giovanni Zorzoni – Presidente AIIP



<sup>3</sup> Cfr. delibera 590/20/CONS

**Spettabile**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione tutela dei consumatori

c.a. ing. Giuseppe Carnevale, Responsabile del procedimento

Via PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
[g.carnevale@agcom.it](mailto:g.carnevale@agcom.it)  
[segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it)

**OGGETTO: Consultazione di cui alla delibera 405/22/CONS “Avvio di in procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazioni fissa” - Integrazioni di AIIP al contributo, note esposte in audizione da allegare al verbale della stessa.**

#### 1. Premessa

Come noto, il legislatore comunitario si è accorto che le **divergenze nell’attuazione delle norme sulla tutela degli utenti finali hanno creato barriere significative nel mercato interno**, di cui risentono sia i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, sia gli utenti finali. Il legislatore comunitario ha pertanto optato per stabilire regole comuni con l’obiettivo di aumentare considerevolmente la certezza del diritto e ridurre in modo significativo le **barriere all’ingresso** e gli **oneri di conformità superflui** derivanti dalla frammentazione normativa.

Dai lavori che hanno preceduto la presente consultazione è **emersa l’esigenza di rimediare ad un eccesso di microregolazione rispetto ad altri Paesi europei**

Pertanto, pur apprezzando lo sforzo di semplificazione e unificazione di cui alla proposta, AIIP ritiene che non basti intervenire sui parametri di qualità, ma si debba anche **ridurre e semplificare gli adempimenti periodici posti a carico degli operatori**.

Per questo profilo, queste essenzialmente le richieste di AIIP:

1. **che siano aboliti gli obblighi di rilevazione e resoconti semestrali**. L’esigenza di trasparenza e aggiornamento delle informazioni è già adeguatamente soddisfatta con la pubblicazione di resoconto/relazione annuale, con le rilevazioni riferite all’anno solare, nel necessario rispetto del **principio di proporzionalità della misura**. Resoconti e rilevazioni semestrali non sono di alcun interesse per l’utente (**secondo l’esperienza commerciale degli Associati**, tanto l’utenza consumer quanto la quasi totalità dell’utenza business è completamente disinteressata rispetto a resoconti e rilevazioni semestrali e annuali) e gravano inutilmente gli operatori. **A tali fini si chiede di abrogare anche l’art. 10 comma 3 della delibera 179/03/CSP;**

2. **che si riduca l'invio di comunicazioni all'Autorità all'invio annuo del solo *link*** alla pagina di trasparenza tecnica dove si provvede alla pubblicazione delle informazioni richieste – oltre all'onere di suo tempestivo aggiornamento in caso di modifica. Quanto precede (pubblicazione sul sito e invio del link) dovrebbe essere sufficiente ai fini dei compiti di monitoraggio e vigilanza di AGCOM (e per eventuali ulteriori utilizzi da parte di AGCOM dei dati pubblicati dagli operatori). Del resto all'art. **98** *sedecies del Codice*, dopo aver disposto l'obbligo di pubblicare informazioni circa l'eventuale sussistenza di limiti esterni alla qualità del servizio offerto, stabilisce che *“Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione”*. È chiaro pertanto che il legislatore - comunitario prima ancora che nazionale - prevede unicamente obblighi di informativa contrattuale e pubblicazione sul sito web, e, pur considerando il ruolo di monitoraggio e vigilanza dell'Autorità, ha inteso subordinare l'onere degli operatori di comunicare le medesime informazioni all'Autorità ad una relativa richiesta, ed escludere pertanto un obbligo generalizzato, che lo schema di provvedimento propone invece di mantenere;
3. **che idonei modelli elettronici da compilare per la pubblicazione del (unico) resoconto/relazione annuale siano previamente condivisi con gli operatori (e indicazione di punto di contatto per segnalare esigenze di modifica)** e che, per **non moltiplicare eccessivamente gli obblighi di pubblicazione su *homepage*** sia consentito avere in homepage un **unico link** per “Trasparenza” all'interno del quale l'utente potrà poi, selezionare la sezione di “Trasparenza tariffaria” o quella di “Trasparenza tecnica” per gli opportuni approfondimenti;
4. **rimuovere gli autonomi parametri e resoconti di qualità per i servizi di *call center* dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa**, in quanto (i) duplicano quelli relativi all'assistenza telefonica per i servizi di comunicazione elettronica dagli stessi offerti già disciplinati in questa sede; e (ii) dove non duplicano vanno comunque eliminati in quanto il legislatore non li ha previsti nell'ambito dei dati da pubblicare, pur avendo espressamente trattato il tema dei parametri di qualità della prestazioni di assistenza telefonica reattiva alla fornitura di questi servizi<sup>1</sup>.

Si ricorda infine di richiamare espressamente **l'esclusione** dall'ambito applicativo del provvedimento dei **servizi di cui all'art. 2 comma 1 lett. fff) n. 3 del Codice**

## 2. **Garanzie di qualità versus controllo della rete d'accesso**

AIIP ritiene che il Testo unico in commento dovrebbe specificare l'obbligo del fornitore di servizi *wholesale* di fornire all'operatore *retail* le garanzie, le informazioni e la collaborazione necessarie ad assolvere agli obblighi di cui agli articoli 4, 5 e 6 dello schema di provvedimento.

Quanto precede è ad es. necessario per tutte quelle ipotesi, largamente diffuse, in cui gli Operatori comprano e rivendono servizi di accesso Internet da Operatori Wholesale, a titolo di esempio il

---

<sup>1</sup> Come ricordato nel contributo sono ammesse *“disposizioni nazionali su questioni che non sono esaminate specificamente”* nel Codice Europeo e *“misure relative agli obblighi di trasparenza che non sono contemplate”*, mentre **non sono ammesse disposizioni nazionali che fissino “ulteriori requisiti” su “questioni in materia di trasparenza disciplinate” nel Codice Europeo “come la pubblicazione di informazioni”** (cfr. parte finale considerando 257 del Codice Europeo).

servizio “Easy IP NGA” di TIM<sup>2</sup> o l’analogo servizio “Open Internet” di Open Fiber, che offrono una soluzione virtuale che si basa sull’integrazione della componente di **accesso e della banda IP fornita dall’Operatore di accesso wholesale mediante la propria rete**, mentre l’ISP mantiene solo ed unicamente la gestione commerciale (billing) dei clienti con il proprio server Radius e le funzionalità di Authentication, Authorization e Accounting senza alcun controllo del DSLAM<sup>3</sup>, delle prestazioni. Analoghe situazioni possono aversi con la rivendita di servizi di telefonia.

In tal senso **si veda quanto già deciso da AGCOM per i servizi mobili a beneficio degli MVO** nella delibera n. 23/23/CONS appena pubblicata (cfr. art. 5 del comma 7: “*Gli operatori di rete mobile collaborano con gli operatori virtuali ospitati sulle proprie reti fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi di cui alla presente delibera*”). In particolare, sarebbe auspicabile che tale obbligo di cooperazione si traduca nell’obbligo per l’operatore *wholesale* di fornire tempestivamente **link alle informazioni richieste utilizzabile da tutti gli operatori che impiegano quel dato servizio**.

In ogni caso, in linea con la fonte primaria e quanto già specificato nella delibera, gli obblighi di cui agli articoli 4, 5 (e quindi anche 6) della proposta di provvedimento devono e possono gravare gli operatori unicamente **nella misura in cui gli stessi controllano almeno alcuni elementi della rete di accesso, direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine**. Pertanto, **in difetto**, l’operatore deve comunque potersi ritenere **esonerato** dagli obblighi in parola.

### **3. Estensione degli obblighi di informativa e trasparenza ai servizi in tecnologia FWA – è necessario ridefinire l’ambito applicativo e i tempi di implementazione**

AIIIP 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 provvedimento possano riguardare i servizi FWA **nei limiti indicati dai par. 141a e 141b delle linee guida BEREC BOR(22)81**, correttamente richiamati ai §§ 18 e 19 della delibera in oggetto<sup>4</sup>.

In particolare, **AIIIP 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**.

Infatti, nel **diverso caso di impiego di frequenze ad uso collettivo**, le disposizioni del PNRF e l’art. 4 della Del. 183/03/CONS escludono ogni possibilità di assoggettare l’operatore ai parametri in

<sup>2</sup> [https://wdc.wholesale.telecomitalia.it/tw\\_servizi/easy-ip-nga/](https://wdc.wholesale.telecomitalia.it/tw_servizi/easy-ip-nga/)

<sup>3</sup> Il modello è uguale sia per TIM e sia per Open Fiber. Per l’ISP è sufficiente avere un server Radius con un IP pubblico statico raggiungibile da Internet, che gestisce l’autenticazione, l’autorizzazione e l’accounting dei propri clienti

<sup>4</sup> “141a. 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** [i.e. licensed] is applied. In this instance it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. [...] . 141b. BEREC **considers hybrid access as fixed network** access for the purpose of transparency requirements in the Regulation when it consists of a combination of fixed and mobile technologies as a single subscription, it is provided at a fixed location, and it is marketed as a fixed service. Therefore, it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. If this is not the case, **the fixed part of the service must meet the fixed network transparency requirements** and the mobile part of the service must meet the mobile network transparency requirements. ...”.

parola, poiché l'uso delle frequenze è in tali casi “**su base non esclusiva, di non interferenza e senza diritto a protezione**”, e ciò impedisce di fornire di fatto garanzie di qualità.

Inoltre, **AIIP ritiene del tutto irragionevole e inattuabile il termine di 30 giorni dalla pubblicazione della delibera di cui all'art. 12 comma 5**, per adeguare le condizioni contrattuali dei contratti di fornitura (FWA) cui verrebbe esteso l'obbligo di consentire all'utente il recesso senza costi quando, attraverso il ricorso a Misura Internet, risulti la violazione di parametri di qualità del servizio contrattualmente garantiti (velocità minime di trasmissione dati, ritardo massimo di trasmissione dati, tasso massimo di perdita dei pacchetti).

**A tal fine, occorrono almeno 6 mesi**, poiché occorre considerare **il tempo per allineare la catena distributiva** e l'esigenza di procedervi con **un'adeguata programmazione, per evitare inefficienze e inutili e gravose duplicazioni di costi**, e più in genere per contenere questi ultimi – specie considerato **l'attuale contesto economico**.

In ogni caso, tale termine risulta irragionevole e sproporzionato nella sua brevità anche perché a 30 giorni dalla pubblicazione della delibera **gli utenti non potrebbero comunque esercitare tale diritto** (recesso senza costi per mancato rispetto dei parametri di qualità), **mancando tutte le disposizioni di dettaglio rimesse ai lavori del tavolo tecnico**; infatti all'art. 2 comma 7 dello schema di provvedimento si legge: “*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”*.

Si chiede pertanto di modificare il termine di 30 giorni di cui all'art. 12 comma 5 e prevedere un regime transitorio più adeguato, che tenga conto dei tempi del tavolo tecnico, da una parte, e dei costi implementativi per gli operatori, dall'altra.

#### **4. Aggiornamento delle informazioni riguardo alle “prestazioni di base” (Allegato 1)**

AGCOM propone di aggiornare le informazioni da indicare riguardo alle prestazioni di base (principali caratteristiche) dell'offerta inclusiva dell'accesso a Internet, come da **modello Allegato 1** allo Schema di provvedimento. I fornitori dovranno riportare per ciascuna offerta tali informazioni **nei contratti con gli utenti e nei siti web alla pagina “trasparenza tecnica”, con link da homepage** al fine di garantirne la agevole reperibilità.

Per i parametri relativi all'accesso a Internet indicati ai **punti da 3 a 7**, AIIP, anzitutto sottolinea le **limitazioni all'ambito applicativo evidenziate ai paragrafi 2 e 3 che precedono** (da gestire indicando “N.A.” e inserendo la relativa motivazione con nota in calce al prospetto).

Per i parametri di cui ai **punti 3 (velocità minima), 4 (ritardo massimo) e 5 (tasso massimo di perdita dei pacchetti)** si rinvia ai commenti relativi agli Allegati 10, 11 e 12 della proposta.

Per la **velocità massima del punto 6** (la velocità che l'utente si può attendere di ricevere per un certo tempo, e ad es. almeno una volta al giorno) AIIP concorda con la proposta di superare l'attuale

nozione del 5-quantile delle misurazioni effettuate per passare ad una definizione meno stringente di velocità ottenibili dall'utente in condizioni ottimali nelle ore *off peak*.

Quanto al nuovo parametro della **velocità normalmente disponibile** (da inserire nella sintesi del contratto ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett. d del [Regolamento 2015/2120 agg](#) il quale la definisce come “la velocità che un utente finale potrebbe aspettarsi di ottenere la maggior parte delle volte che accede al servizio”<sup>5</sup>), AGCom propone al **punto 7** di considerare le velocità di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di ricevere in *download* e in *upload* per il 90% della giornata. **AIIP concorda con la proposta; tuttavia, ritiene di dover evidenziare che non si tratta di un parametro che può essere garantito nel contratto; la sua indicazione deve rimanere meramente descrittiva, indicativa** - al pari della velocità stimata che viene indicata in risposta all'impiego dello strumento di verifica della copertura.

È da sottolineare, comunque, che tali tipi di “garanzie” sono da ritenersi completamente *effimere* in quanto a meno di riservare *integralmente* la banda garantita a ciascun utente sulla rete di accesso, sulla rete di trasporto, sulle porte di *peering*, e verso i transiti nazionali e internazionali, qualsiasi valore può essere impattato da comportamenti “di gruppo” dell'utenza come si è visto accadere, per esempio, con la trasmissione in *streaming* di eventi “live”. AIIP ritiene pertanto tale indicatore privo di significato<sup>6</sup>.

Sarebbe, in ogni caso, utile integrare questo parametro con l'indicazione di informazioni su aspetti tecnici sottesi, come ad esempio la totalità di banda (*peering point* e transiti nazionali e internazionali) disponibile per tutti i clienti *retail*, il livello di banda media disponibile per elemento di rete di accesso, il rapporto quantità di banda totale per numero di accessi venduti al momento della stipula del contratto, banda disponibile all'elemento di rete in cui il cliente verrà attestato al momento della stipula del contratto.

**Ai punti 9 e 10** AIIP chiede di specificare la **tipologia di indirizzo IP** assegnato, ossia se pubblico o privato, statico o dinamico e di tipo IPv4 o IPv6. AIIP concorda ma chiede di **eliminare la frase finale che per l'ipotesi di assegnazione dinamica degli indirizzi chiede di specificare anche la frequenza di riassegnazione**. AIIP, inoltre, evidenzia che il tema delle modalità di assegnazione degli indirizzi IP, è strettamente correlato a quello della scarsità delle risorse (IPv4) disponibili ed è un tema delicato che imporrebbe di valutare la completezza e idoneità delle informazioni richieste dal modello anche **interessando il tavolo tecnico gestito fino ad oggi dal MIMIT – ISCOM**. Ad avviso di AIIP sarebbe opportuno che gli operatori specificino l'eventuale ricorso a pratiche di CGNAT e,

<sup>5</sup> Cfr. considerando 18 del regolamento cit.

<sup>6</sup> Si pensi ad es. alle situazioni di congestione temporanea della rete (un improvviso aumento del numero di utenti oltre agli utenti regolari o un improvviso aumento della domanda di specifici contenuti, applicazioni o servizi potrebbero superare la capacità di trasmissione di alcuni elementi della rete e rendere meno reattivo il resto della rete, non prevedibili o se prevedibili aventi frequenza e durata che non giustificano economicamente un'espansione della capacità di rete) e/o di congestione dovuta a circostanze eccezionali (un guasto tecnico, quale un'interruzione di servizio dovuta a rottura di cavi o di altri elementi infrastrutturali, cambiamenti inattesi nell'instradamento del traffico o significativi aumenti del traffico di rete dovuti a emergenze o ad altre situazioni che esulano dal controllo dei fornitori) che non possono essere previste e/o evitate dagli operatori adeguando la capacità di rete (cfr. considerando 15 del cit. Regolamento), i cui impatti sulla velocità del servizio andrebbero pertanto quantomeno esclusi.

con il supporto del tavolo tecnico cit., si potrebbe valutare se non sia opportuno indicare anche altri dettagli quali il tipo di CGN, es. per flow NAT, MAP<sup>7</sup>.

In relazione **al punto 16**, AIIIP ritiene che sarebbe più efficiente se AGCOM fornisse un **modello per informare gli utenti dello strumento Misura Internet**.

AIIIP osserva, inoltre, che al paragrafo “B. aggiornamento delle informazioni da indicare riguardo le prestazioni di base delle offerte” della delibera in commento, insieme al modello delle prestazioni di base dell’accesso a Internet noto come “Allegato 5” alla delibera 244/08/CSP, è richiamato anche il modello per le prestazioni di base di cui **all’Allegato 13 alla delibera 254/08/CSP** per i servizi di telefonia, ed è espressa l’intenzione dell’Autorità di eliminare informazioni ormai obsolete e razionalizzare le informazioni richieste.

Nella delibera, tuttavia, non è previsto alcun prospetto informativo sulle prestazioni di base per tali servizi, in sostituzione dell’allegato 13 cit., e sembrerebbe quindi che la semplificazione e razionalizzazione citata da AGCOM si siano tradotti direttamente nella **rimozione del modello**.

**AIIIP concorda con tale semplificazione (le voci recate dal modello sono largamente obsolete).**

Si osserva tuttavia che gli obblighi di informazione minima concernono tutte le offerte di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, e che vi sono alcuni obblighi di informativa minima sulle caratteristiche dell’offerta non considerati in Allegato 1, ad es. per i servizi di chiamata.

AIIIP chiede pertanto che sia riconosciuta la **facoltà degli operatori di integrare il modello** per assolvere contestualmente – nel medesimo documento - agli obblighi informativi minimi residui vigenti (es. in sezione a parte). Così, ad es., per 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), per indicare eventuali restrizioni all’accesso ai servizi di emergenza o alle informazioni sulla localizzazione per impossibilità tecnica (allegato 8 punto II), per 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).

## **5. L’aggiornamento dei parametri di qualità - Allegati da 2 a 9**

### **Allegato 2 – “reclami su addebiti” e Allegato 3 “accuratezza fatturazione”**

Entrambi i parametri proposti riguardano i reclami relativi all’esattezza delle fatture. Il primo consiste nella percentuale delle contestazioni su addebiti ricevute nell’anno sul totale delle fatture emesse nell’anno. Il secondo consiste nella **percentuale delle contestazioni riconosciute fondate** sul totale delle contestazioni.

AIIIP ritiene che il **parametro di cui all’Allegato 3 andrebbe eliminato**.

---

<sup>7</sup> Ossia: intervalli di porte di un ben determinato IP staticamente allocato al cliente.

Infatti, l'allegato 10 del Codice riporta un unico parametro ("reclami relativi all'esattezza delle fatture") e, in linea con le definizioni contenute al par. 5.11 del documento [ETSI EG 202 057 ver 1.3.1](#) ivi espressamente richiamato, esso coincide con il primo<sup>8</sup>.

In subordine, andrebbero quantomeno accorpati per semplificare l'adempimento.

Si v. infine il § 1 sopra circa l'invio di rapporto annuale all'Autorità.

#### **Allegato 4 - Tempo di attivazione servizio**

**AIP evidenzia che il parametro da misurare deve 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.**

Sul punto cfr. All. 10 al Codice (al quale rinvia per i tempi di allacciamento anche l'Allegato 8 lett. B), punto I, secondo punto elenco).

In tal senso risulta del resto orientata **la stessa Autorità laddove propone una semplificazione dei parametri vigenti al § 7, p. 7 della delibera 405/22/CONS** di avvio della consultazione.

Vanno pertanto modificate l'intestazione dell'allegato (in "tempo di fornitura del collegamento iniziale") e l'indicazione di applicazione "*a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa*" (in "*a tutti i collegamenti di accesso*").

Per le specifiche misure il BEREC rinvia al §5.1.3 documento [ETSI EG 202 057 ver 1.3.1](#) (parte 1). Se ne ricava che:

- **la misura di cui alla lettera a) andrebbe eliminata;**
- **le misure di cui alle lettere d) ed e), andrebbero sostituite con la percentuale degli ordini validi completati entro il termine previsto** (che include il termine massimo contrattualmente previsto e la diversa data concordata con il cliente).

Circa la distinzione delle misure per i casi di evasione con **intervento tecnico sul campo** e senza intervento tecnico sul campo, si ritiene che dovrebbe essere **facoltativa** per l'operatore.

**Si chiede di eliminare dalle indicazioni obbligatorie "il numero di contratti acquisiti mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC" in quanto non pertinente e non previsto.**

Resta fermo che il parametro è applicabile soltanto ai fornitori che "*esercitano 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*". Qualora il fornitore *wholesale* non renda disponibile il dato, chi opera sulla base di tali servizi deve intendersi esentato dall'obbligo.

---

<sup>8</sup> Per estratto: "*Statistics should include all billing complaints received in the reporting period, regardless of the validity of the complaint and the dates of calls or any other occurrences that are the subject of the complaint*"; "*it is very difficult to measure the absolute accuracy of a bill and therefore absolute accuracy is not included as a parameter*" e "*A parameter for such errors could be included but STQ concluded that it is not necessary because the effects would be indicated by the customer complaints parameter*".

Si veda infine il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del link e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

### **Allegato 5 - tasso di malfunzionamento**

L'Autorità propone di misurare a) il tasso di malfunzionamento del servizio voce, b) il tasso di malfunzionamento del servizio Internet e c) il tasso di malfunzionamento inteso come rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamento voce o internet e il numero medio delle linee.

**AIIP non concorda.**

**In base all'Allegato 10 del Codice la misura da considerare dovrebbe essere il "tasso di guasto per linea d'accesso".**

**La proposta contenuta in allegato 5 contrasta anche con quanto proposto dalla stessa Autorità in ordine alla semplificazione dei parametri di misura al § 7 pag. 7 della delibera 405/22/CONS di avvio della presente consultazione.**

Secondo quanto riportato nelle [Linee Guida BEREC BoR \(20\) 53 sui parametri di qualità](#) il tasso di guasto per linea di accesso va calcolato 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.

In conclusione sul punto, AIIP ritiene che il parametro da misurare sia uno solo come qui sopra specificato e che le rilevazioni debbano essere solo annuali.

Resta fermo che è applicabile soltanto ai fornitori che *"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"*. Qualora il fornitore *wholesale* non renda disponibile il dato, chi opera sulla base di tali servizi deve intendersi esentato dall'obbligo.

Si veda infine il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (AIIP chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (AIIP chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del link e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

### **Allegato 6 - tempo di riparazione malfunzionamenti**

**AIIP evidenzia che il parametro da misurare deve essere "il tempo di riparazione dei guasti dell'accesso ad una rete pubblica".**

Sul punto cfr. All. 10 al Codice. In tal senso risulta del resto orientata la stessa Autorità laddove propone una semplificazione dei parametri vigenti al § 7, pag. 7 della delibera 405/22/CONS di avvio della consultazione.

Va pertanto modificata l'indicazione di applicazione *"a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa"* (in *"a tutti i collegamenti di accesso"*).

AIIP sottolinea che il parametro che, come chiarito concerne tutti i collegamenti d'accesso, va **misurato sempre che il fornitore non abbia scelto di non dare garanzie sui tempi di risoluzione dei guasti**<sup>7</sup>.

**Quanto alle misure da utilizzare da quelle proposte va eliminata la misura di cui alla lettera a) “tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti”**. Infatti, secondo quanto riportato nelle [Linee Guida BEREC BoR \(20\) 53 sui parametri di qualità](#) e al § 5.5.3 del documento ETSI ES 202 057-1 ivi richiamato per il “tempo di riparazione dei malfunzionamenti” vanno calcolati:

- 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.*

Va anche eliminata la richiesta di **rapporti differenziati per servizi forniti con propria infrastruttura e servizi forniti con servizi di rete wholesale**. Il rapporto deve essere unico e resta fermo che il parametro è applicabile soltanto ai fornitori che “*esercitano 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*”. Qualora il fornitore *wholesale* non renda disponibile il dato, chi opera sulla base di tali servizi deve intendersi esentato dall'obbligo.

Si veda infine il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (AIIP chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (AIIP chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del link e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

### **Allegato 7 - probabilità di fallimento della chiamata**

AIIP evidenzia che come ricordato proprio all'Allegato 8, sezione B, punto 1 lett. a, secondo punto elenco, del Codice, e in Allegato 10 del Codice tale parametro<sup>8</sup> è applicabile solo ai fornitori che “*esercitano 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*”. Si fa pertanto presente che, di regola, i fornitori *wholesale* non rendono disponibile il dato, con la conseguenza che chi opera sulla base di tali servizi deve intendersi esentato dall'obbligo.

Si veda infine il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del link e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

### **Allegato 8 - tempo di instaurazione delle chiamate**

Il parametro in parola coincide con il parametro “tempo di stabilimento di una connessione” per i servizi di comunicazione interpersonale di cui all'allegato 10 al Codice, e trova la sua disciplina nel documento [ETSI EG 202 057 ver 1.3.3 parte 2](#) (§5.2.3). La proposta dell'Autorità appare in linea con tali indicazioni sulle modalità di determinazione della misura.

Come specificato anche all'Allegato 10 del Codice, tale parametro si applica solo ai fornitori che “*esercitano 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". Si fa pertanto presente che, di regola, i fornitori *wholesale* non rendono disponibile il dato, con la conseguenza che chi opera sulla base di tali servizi deve intendersi esentato dall'obbligo.

Si veda infine il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del *link* e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

#### **Allegato 9 - tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

Si veda il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del *link* e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

#### **6. L'aggiornamento dei parametri dell'accesso a Internet da garantire contrattualmente**

##### **Allegato - 10 velocità trasmissione dati**

Si veda il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del *link* e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

##### **Allegato 11 - ritardo trasmissione dati**

Si veda il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del *link* e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

##### **Allegato 12 - tasso di perdita pacchetti**

Si veda il § 1 sopra circa la periodicità dei resoconti (si chiede sia solo annuale) e l'obbligo di invio all'Autorità (si chiede di eliminarlo, prevedendo solo la comunicazione del *link* e suo aggiornamento, in quanto inutilmente gravoso).

#### **7. Adeguamento del sistema delle misure certificate**

Ai fini delle misure certificate, l'art. 8 comma 1 dello schema di provvedimento dispone "*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*", laddove prima l'obbligo era per i due profili più venduti.

In un'ottica di semplificazione, proporzionalità delle misure e contenimento dei costi conseguenti, AIIP suggerisce di continuare a **limitare ancora le campagne di misura a solo a due offerte**, ferma la possibilità per gli operatori di selezionare 3 profili come nella proposta di AGCOM.

AIIP evidenzia che, **nel rispetto del principio di proporzionalità**, l'assoggettamento al sistema delle misurazioni certificate, a cura di AGCOM o di organismo indipendente dalla stessa delegato, debba

continuare a rimanere circoscritto agli **operatori che hanno quantomeno più di 3.000 utenze attive**. In particolare, qualora il sistema di misura da definirsi nel dettaglio attraverso l'apposito tavolo tecnico fosse differenziato per le utenze FWA, AIIP ritiene che la soglia attuale dovrebbe essere più esattamente modificata in: 3000 utenze attive su accesso fisico per le relative misurazioni e 3000 utenze attive in FWA per le relative misurazioni.

AIIP, inoltre, 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**. Infatti, AIIP ha più volte evidenziato che ulteriori separati contributi a carico degli operatori per il finanziamento delle attività di regolazione non sono ammessi dal Codice e della normativa comunitaria sovraordinata.

In ogni caso, AIIP evidenzia che **le proposte di modifica non dovrebbero comportare un ingiustificato incremento dei costi progettuali per gli operatori**, es. in relazione ai costi della sonda (ossia un computer collegato alla connessione oggetto di misura) e del relativo hosting e obblighi di pubblicazione sul sito (con raggiungibilità da homepage con un solo clic).

Infine, considerato che l'attuale contratto con FUB scade il prossimo 30/09/2023 AIIP evidenzia 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**.

## **8. Modifiche al Progetto Misura Internet**

AGCOM propone di estendere gli obblighi alle offerte FWA e modificare di conseguenza il progetto Misura Internet e il sistema delle misure certificate da FUB. Al riguardo AGCOM osserva come attualmente le offerte FWA non siano né oggetto di misura presso le sonde regionali, né gli utenti di tali offerte possano fruire della tutela messa in campo con il software Ne.Me.Sys. e come le offerte FWA andrebbero invece trattate alla medesima stregua delle offerte cablate.

**AIIP intende anzitutto suggerire all'Autorità la valutazione di nuovi e più avanzati sistemi di controllo e misura della qualità dei collegamenti, approvati dal Broadband Forum e molto più adatti alle velocità multi-Gigabit, secondo la specifica tecnica TR471, che permetterebbero, senza richiedere installazione software da parte dei clienti finali, quindi con enorme semplificazione, la generazione di report automatici con valenza tecnica equivalente o migliore dello strumento Misura Internet.**

**AIIP ritiene che si debba meglio chiarire e circoscrivere la portata dell'obbligo (v. § 2) e l'ambito di tale estensione ai servizi FWA (v. § 3, solo per servizi FWA su frequenze licenziate, es. mobili).**

**AIIP sottolinea che le modalità di dettaglio andranno necessariamente definite con l'ausilio degli operatori nel "tavolo tecnico" (v. art. 2 comma 7 dello schema di provvedimento) e che quindi l'estensione non può certo avere efficacia immediata (30 giorni dalla pubblicazione).**

AIIP, inoltre, 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**. Infatti, AIIP ha più volte evidenziato che ulteriori separati contributi a carico degli

operatori per il finanziamento delle attività di regolazione non sono ammessi dal Codice e della normativa comunitaria sovraordinata.

Va in ogni caso esclusa l'introduzione di nuovi costi e obblighi in capo agli operatori per 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" (v. art. 9 comma 9 dello schema di provvedimento), e ogni forma di commercializzazione dei dati raccolti da FUB.

Infine, considerato che l'attuale contratto con FUB scade il prossimo 30/09/2023 AIP evidenzia 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.**

## 9. Rinvio

Da ultimo, per ragioni di tempo, **AIP rinvia integralmente**, evidenziandone l'importanza, **alle osservazioni svolte ai paragrafi 7 (Impianto sanzionatorio) e 9 (Norme transitorie e finali) del contributo depositato.**

\* \* \*

Distinti saluti

*Giovanni Zorzoni – Presidente AIP*

*Giuliano Peritore – Vice Presidente AIP*

*Giulia Toraldo Serra, Studio Legale Valli Mancuso & Associati - consulente*

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Eolo S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS



**CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 405/22/CONS  
SULLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO RECANTE  
*“Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche  
accessibili al pubblico da postazione fissa”***

**Contributo di EOLO S.p.A.**

**17 febbraio 2023**

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



## PREMESSA

Con la Delibera n. 405/22/CONS Codesta Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento *de quo* con l'obiettivo di aggiornare la vigente regolamentazione in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa di cui alle Delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

Con il presente contributo, EOLO intende sottoporre alla valutazione di Codesta Autorità le proprie osservazioni in merito alle disposizioni regolamentari che risultano di interesse per la Scrivente.

## ALLEGATO 1 DELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO "PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA"

Con riferimento all'allegato 1, contenente il modello in cui esporre le informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, si osserva quanto segue:

**L'art. 4.1 dell'allegato B** indica che, le informazioni sono rese al consumatore prima che lo stesso sia vincolato da un contratto o da un'offerta. In continuità con l'attuale normativa e conformemente a quanto poi indicato dal successivo art. 5.6, **si ritiene che 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.**

**L'art. 4.6 dell'allegato B** indica che, contestualmente alla loro pubblicazione, gli operatori devono inviare all'Autorità, per ciascuna offerta, le informazioni di cui all'allegato 1 e, successivamente, inviare altresì i relativi aggiornamenti. Non è tuttavia indicato, il momento in cui effettuare la pubblicazione e l'invio. Secondo l'allegato A della delibera 131/06/CSP l'invio all'Autorità delle informazioni relative alle prestazioni di base, offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio, e i relativi aggiornamenti, coincide con il termine previsto per l'invio dei resoconti semestrali riferiti agli indicatori di qualità, ovvero entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono. Di



conseguenza, **per analogia e continuità con la normativa in vigore, si ritiene che 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. 4.4 dell'allegato B, ovvero entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono.** Se tale interpretazione è confermata, si suggerisce di inserire una specificazione a riguardo nella delibera onde evitare ogni possibile equivoco.

Inoltre, si 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.** Diversamente, alcune informazioni come, ad esempio, la "velocità pubblicizzata della connessione", potrebbero essere di difficile reperimento in relazione alle offerte passate e risalenti nel tempo. In aggiunta a quanto sopra, si evidenzia 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.

Infine, con riferimento al dato richiesto sulle "velocità pubblicizzate della connessione", non si rinviene all'interno del codice delle comunicazioni elettroniche alcuna indicazione in merito alla necessità o opportunità di fornire tale dato. **Si 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".

**ALLEGATI 7 E 8 DELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO  
"PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA" E "TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA  
CHIAMATA"**

**Con riferimento agli allegati 7 e 8, contenenti gli indicatori di qualità "Probabilità di fallimento della chiamata" e "Tempo di instaurazione della chiamata",** ad oggi facoltativi e che l'Autorità intenderebbe rendere obbligatori per gli operatori si osserva che, il processo di adeguamento per ricavare tali indicatori richiederà di mettere in campo nuove attività di sviluppo software per permettere ai sistemi aziendali di ricavare dati ad oggi non richiesti. Di conseguenza, la disposizione in questione, che in ogni caso imporrà dei costi progettuali ulteriori a carico degli operatori, dovrebbe prevedere una tempistica di adeguamento congrua, prima di essere pienamente in vigore. **Trattandosi di rilevazioni periodiche, si suggerisce un periodo di tolleranza in cui, per la prima rilevazione successiva alla data di entrata in vigore della nuova delibera, gli indicatori saranno considerati ancora facoltativi.**



#### ALLEGATI DA 2 A 9 DELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

**Anche con riferimento agli allegati da 2 a 9**, in considerazione del generale riassetto e semplificazione degli indicatori, si 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 derivanti dal suddetto processo di riassetto e semplificazione. Di conseguenza, **anche in questi casi di suggerisce il medesimo periodo di tolleranza indicato per gli allegati 7 e 8.**

#### ALLEGATI DA 10 A 12 DELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

**Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12**, si conferma innanzitutto quanto già indicato dall’Autorità in merito all’incremento dei costi progettuali per la misura di un terzo profilo (Delibera 405/22/CONS, punto 36, p. 16). Inoltre, come già ricordato nella delibera (punto 25, p. 13) attualmente, le offerte FWA non sono oggetto di misura presso le sonde regionali, di conseguenza, **gli operatori che offrono prevalentemente servizi FWA, oltre ai costi già evidenziati per l’aggiunta del terzo profilo, andranno incontro altresì ai costi progettuali 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).**

#### ART. 6 DELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

##### **“DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBIETTIVI DI QUALITA’ E CONFRONTO DELLE OFFERTE”**

**Infine, l’art. 6, comma 2 dell’Allegato B**, indica le informazioni che l’Autorità propone di pubblicare sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), per garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione. In questo senso, si ritiene che le informazioni di cui alla lett. 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”*) non siano idonee ad essere rappresentate in termini comparativi. Innanzitutto, non è precisato da quali fonti tali informazioni saranno ricavate, diversamente dalle informazioni di cui alle lett. a) e b), inserite in tabelle comparative, le quali saranno ricavate dagli allegati da 1 a 12. Inoltre, sempre diversamente da quanto avverrebbe per tali tabelle, nel caso della lett. c) non sembra trattarsi di dati misurati o comunque dichiarati dagli operatori e agevolmente messi a

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



confronto, quanto piuttosto di informazioni descrittive, non riconducibili a particolari standard e, conseguentemente, suscettibili ad essere equivocate, qualora estrapolate dal contesto iniziale. Non si 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 sopra esposte, si suggerisce di eliminare la lett. c) dell'articolo in questione.**

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Fastweb S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Tutela dei Consumatori

*A mezzo PEC*

*Alla c.a.*  
*Ing. Giuseppe Carnevale - Responsabile del procedimento*

Roma, 20 febbraio 2023  
Prot. n.16259/GP  
Anticipata via e-mail a:  
[g.carnevale@agcom.it](mailto:g.carnevale@agcom.it)  
[segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it)

**Oggetto: “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS” - Contributo Fastweb S.p.A.**

Con la presente Fastweb fornisce il proprio contributo alla consultazione pubblica in oggetto, avviata dall’Autorità in data 4 gennaio 2023 con l’obiettivo di ridefinire e semplificare gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, in ottica di eliminazione dei KPI relativi a tecnologie superate o in via di superamento ed adeguamento alle moderne tecnologie, quali l’FWA, nonché di allineamento alle previsioni del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza contrattuale, fissazione degli obiettivi di qualità e misurazione della effettiva qualità raggiunta.

In particolare Fastweb riporta di seguito le proprie valutazioni preliminari in merito allo schema di provvedimento di cui all’allegato B alla delibera n. 405/22/CONS, nonché all’analisi di impatto delle nuove previsioni, riservandosi la possibilità di formulare ulteriori argomentazioni nel corso del procedimento.

La principale considerazione - che si ritiene opportuno premettere - è che la consultazione in oggetto può essere un importante strumento per ridefinire, alla luce delle nuove e più moderne tecnologie disponibili, gli obblighi in capo agli operatori. Di conseguenza, obiettivo della stessa dovrebbe essere quello di attuare una razionalizzazione degli obblighi già previsti senza introdurre di nuovi con previsioni eccessivamente prescrittive che non comportino alcun ulteriore vantaggio per gli utenti finali in termini di trasparenza, chiarezza e completezza delle informazioni.

Si evidenzia quindi fin da ora la necessità 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 - elimini 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, riconosca agli stessi operatori ampia discrezionalità nella scelta degli strumenti ritenuti più idonei al raggiungimento di tale obiettivo.

Allo stesso modo si auspica che la delibera finale adottata a conclusione della consultazione in oggetto preveda, pur nel mantenimento degli obiettivi generali stabiliti per la misura, la razionalizzazione delle misure in campo del progetto MisuraInternet, anche al fine di contenerne il costo per gli operatori.

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

\*\*\*

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

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

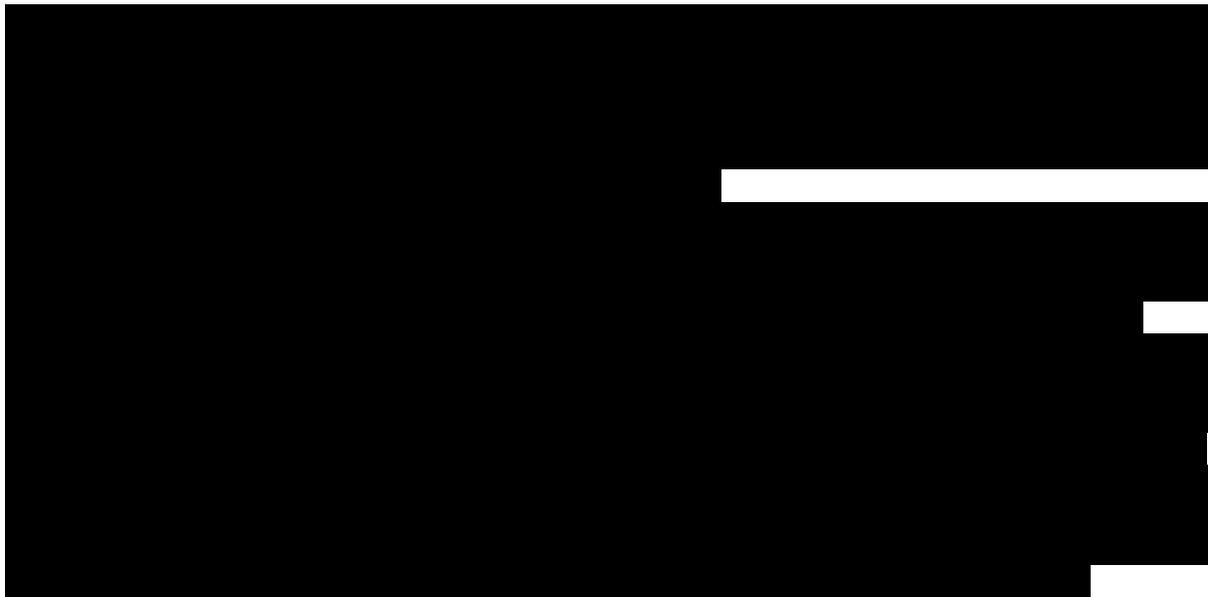
Si ritiene tuttavia che tali previsioni - estese anche alla fornitura di servizi in tecnologia FWA - rischiano di duplicare informative ad oggi già previste, con rilevanti impatti economici per gli operatori senza che ciò assicuri una maggior chiarezza e trasparenza agli utenti finali.

Ci si riferisce principalmente alla proposta dell'Autorità di fornire agli utenti, in fase pre-contrattuale, informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascuna offerta secondo modalità prestabilite, ossia ricorrendo necessariamente al modello di cui all'Allegato 1 allo schema di provvedimento in consultazione.

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: obbligare l'operatore a fornire tali informazioni secondo lo schema proposto da AGCom, con un formato definito e non modificabile, comporterebbe solo un ulteriore onere economico per quest'ultimo, senza nulla aggiungere in termini di benefici per il cliente finale. Si tratterebbe infatti di un ulteriore documento da implementare - con tempistiche di rilascio e costi non indifferenti - che andrebbe ad aggiungersi alla mole di documenti che l'operatore è già oggi tenuto a mettere a disposizione dei propri utenti in fase pre-contrattuale.

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

Le informazioni riportate nel suddetto modulo sono infatti già messe a disposizione degli utenti finali, in fase pre-contrattuale e nel corso del rapporto contrattuale,



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; [REDACTED]

Si 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*.

Per quanto detto una valutazione puntuale delle performance per ciascun profilo tecnico di ciascuna offerta non è percorribile, ma informazioni utili in merito alla velocità [REDACTED] della propria connessione di rete fissa sono comunque fornite al cliente finale, una volta attivato il servizio, in modo efficace mediante sezioni dedicate dell'Area Personale, e quanto già implementato dagli operatori consente già di rispettare lo scopo della misura sulla trasparenza della velocità cui fa riferimento l'Autorità che è, in generale, quello di permettere agli utenti finali di valutare se esista o meno una discrepanza tra la velocità pubblicizzata e quella effettiva.

Sul punto si ritiene utile precisare che neppure le Linee Guida BEREC sull'implementazione dell'Open Internet Regulation - poste nella presente consultazione alla base delle proposte avanzate - impongono al fornitore di accesso ad Internet determinate modalità per comunicare per ciascuna tecnologia le velocità massime e minime in download e upload, riferendosi genericamente al fatto che le stesse siano indicate nel contratto e pubblicate sul sito dell'operatore:

*Article 4(1) (d) transparency on contractual speeds (d) a clear and comprehensible explanation of the minimum, normally available, maximum and advertised download and upload speed of the internet access services in the case of fixed networks, or of the estimated maximum and advertised download and upload speed of the internet access services in the case of mobile networks, and how significant deviations from the respective advertised download and upload speeds could impact the exercise of the end-users' rights laid down in Article 3(1);*

*140. In order to empower end-users, speed values required by Article 4(1) (d) should be specified in the contract and published in such a manner that they can be verified and used to determine any discrepancy between the actual performance and what has been agreed in contract.*

*142. BEREC understands that the requirement on ISPs to include in the contract and publish information about advertised speeds does not entail a requirement to advertise speeds;*

In conclusione si ritiene che quanto proposto da AGCom rispetto alla richiesta all'operatore di utilizzare il modello di cui all'Allegato 1 per comunicare per ogni offerta commerciale di rete fissa (e relativi aggiornamenti, come richiesto dal comma 6 dell'articolo 5) le velocità di download e upload per tecnologia di accesso non sia in linea con la normativa stessa e, in ogni caso, non possa essere imposto come obbligo.

Medesime valutazioni valgono anche per la proposta formulata al comma 6 dell'articolo 5 dello schema di testo in consultazione, secondo la quale ciascun operatore dovrebbe pubblicare sul proprio sito web, con collegamento ipertestuale diretto dall'home page, una nuova pagina di trasparenza - ulteriore rispetto a quella già richiesta dalla delibera n. 252/16/CONS - denominata "pagina di trasparenza tecnica". Anche il contenuto di tale nuova pagina, dovendo riportare le informazioni di cui all'Allegato 1, replicherebbe una serie di informazioni già ad oggi fornite agli utenti finali tramite le pagine del sito web, con oneri economici ulteriori per l'operatore che si troverebbe a dover implementare una nuova sezione del sito, con informazioni dinamiche e quindi da aggiornare periodicamente (come peraltro espressamente richiesto dal comma 6 dell'articolo 5 del testo in consultazione), senza che all'utente venga fornito nulla di più di quanto già ad oggi previsto.

L'implementazione dell'Allegato 1 avrebbe pertanto un doppio impatto economico per l'operatore: l'onere economico per lo sviluppo del modulo e la messa a disposizione dello stesso all'utente finale e il costo della creazione della nuova sezione del sito web all'interno della quale pubblicare con il medesimo formato le medesime informazioni, senza che nessuna delle due previsioni comporti un effettivo vantaggio in termini di maggior trasparenza e chiarezza per l'utente finale.

Come evidenziato anche nell'ambito della consultazione pubblica in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali di cui alla delibera n. 251/22/CONS, l'adeguamento alle previsioni del nuovo Codice dovrebbe essere l'occasione per procedere, anche in tema di qualità, ad un'armonizzazione della disciplina, anche in un'ottica di contenimento dei costi per gli operatori, in modo da definire un set chiaro di informazioni - obbligatorie ed opzionali - da fornire all'utente finale e, come auspicato, approvare un'unica delibera sulla qualità dei servizi voce e di accesso a internet da rete fissa e mobile.

Tale obiettivo dovrebbe essere attuato anche tramite l'abrogazione delle disposizioni già vigenti, laddove le stesse costituiscano una mera duplicazione degli oneri in capo agli operatori e

comportino, invece di una semplificazione ed armonizzazione delle disposizioni in materia di tutela degli utenti finali stratificatesi nel tempo, il rischio di creare confusione all'utente in merito alle informazioni fornite.

Il tutto lasciando agli operatori, una volta definito un set minimo e semplificato di informazioni fondamentali da fornire agli utenti, ampia facoltà di formulare le stesse secondo modalità liberamente adottate. Si 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 si ritiene che ciascun operatore debba poter valutare in autonomia il contenuto, la forma e le modalità di pubblicazione di tali informazioni.

Non si 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.

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

Come già chiarito per il precedente punto relativamente ai nuovi ed ulteriori obblighi di informativa che AGCom propone di introdurre, anche con riferimento alla proposta di revisione dei KPI si suggerisce che, in ottica di razionalizzazione, l'Autorità approvi un'unica delibera sulla qualità dei servizi che vada ad abrogare e superare tutte le delibere ad oggi in vigore, nell'ottica di una semplificazione e sistematizzazione organica anche di tale materia.

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

Si 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.

Come precisato anche nell'ambito della consultazione pubblica in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali di cui alla delibera n. 251/22/CONS, si suggerisce inoltre di eliminare l'obbligo, attualmente previsto da tutte le delibere in tema di QoS, di invio ad AGCom dei resoconti semestrali e annuali, prevedendo che i risultati delle rilevazioni effettuate dagli operatori siano pubblicati solo sui siti web di questi ultimi, in modo che siano sempre a disposizione degli utenti finali e della stessa AGCom nel caso in cui quest'ultima intendesse, senza oneri per gli operatori, effettuare comparazioni o collegamenti ipertestuali a tali pagine web.

Allo stesso modo non si condivide la proposta di AGCom di cui all'articolo 6, comma 1, lettera d), che introduce l'onere per gli operatori di comunicare agli abbonati, nella prima documentazione di fatturazione utile o con separata comunicazione tramite e-mail, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione

fissa ed i risultati raggiunti, trattandosi di un onere ulteriore in capo all'operatore a fronte di una mera duplicazione di informazioni già oggi fornite agli utenti in quanto pubblicate sul sito web di ciascun operatore. Si fa presente peraltro che la pubblicazione sul sito web consente all'operatore di aggiornare tempestivamente i dati una volta conclusa 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.

Si ritiene infine che la delibera finale - che sarà adottata a conclusione della consultazione in oggetto - dovrebbe riportare la precisazione 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".

### **C. Progetto MisuraInternet**

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

[REDACTED]

[REDACTED] Al contrario, si 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.

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

Si chiede pertanto - come già chiesto nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS - che ogni valutazione in merito al futuro della misura in questione venga valutata con attenzione e scrupolo anche rispetto al relativo impatto economico che è, come noto, interamente a carico degli operatori. La definizione e dimensionamento della misura infatti deve essere proporzionata rispetto al suo obiettivo.

[REDACTED]

\* \* \*

Si riporta di seguito l'articolato proposto nella presente consultazione (con l'eccezione degli Allegati da 2 a 12) in cui sono state apportate dalla scrivente in rosso alcune proposte di modifica o integrazione.

## **DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA**

### **Articolo 1 (Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "abbonato": la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto **per adesione stipulato** con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- c) "*client*": sistema che esegue le misure di cui agli allegati 9, 10, e 11 e che può essere sotto il controllo del server di misura;
- d) "Codice": il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)";
- e) "direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi": la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003;
- f) "fornitura di una rete di comunicazione elettronica": la realizzazione, la gestione, il controllo o la messa a disposizione di tale rete;
- g) "localizzazione dei punti di misura": la localizzazione, all'interno della rete di accesso gestita da un determinato operatore, dei punti fisici in cui devono essere collocati i client del sistema di misura;
- h) "NAP: *Neutral Access Point*", punti neutrali di interconnessione. È l'infrastruttura fisica neutrale attraverso la quale i vari ISP si scambiano, fra loro, traffico Internet;
- i) "offerte in abbonamento": offerta per un determinato servizio che prevede il pagamento di un canone per un prefissato periodo temporale;
- j) "operatori": i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- k) "profilo": configurazione del servizio offerto caratterizzata da specifici valori di banda in download e in upload eventualmente corredata da specifiche opzioni;
- l) "rete di accesso FWA": architettura di accesso in cui la fibra ottica e/o altro mezzo di *backhauling* raggiunge una stazione radio base a cui sono collegati i terminali d'utente, su postazione fissa, mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio;
- m) "reti di comunicazione elettronica": i sistemi di trasmissione, basati o meno su un'infrastruttura permanente o una capacità di amministrazione centralizzata e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse, inclusi gli elementi di rete non attivi, che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti mobili e fisse (a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa internet), i sistemi per il trasporto via cavo della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti utilizzate per la diffusione radiotelevisiva e le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;

- n) "rete pubblica di comunicazione elettronica": una rete di comunicazione elettronica, utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, che supporta il trasferimento di informazioni tra i punti terminali di rete;
- o) "servizio di accesso a Internet da postazione fissa", per gli scopi del presente documento, tale espressione si riferisce al servizio di comunicazione elettronica, comunque realizzato, che consente all'apparecchiatura terminale d'utente, situata in postazione fissa, di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e include tutte le funzioni che sono necessarie a comunicare in Internet, limitatamente alla sezione di rete compresa tra il terminale dell'utente finale e gli apparati di interconnessione con le reti degli altri operatori e non include i servizi di comunicazione "end-to-end" tra operatori di accesso diversi e i servizi del livello applicativo;
- p) "servizio di comunicazione elettronica": i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:
- 1) servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120;
  - 2) servizio di comunicazione interpersonale;
  - 3) servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva;
- q) "servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero": un servizio di comunicazione interpersonale che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale - o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- r) "servizio di comunicazione interpersonale": un servizio di norma a pagamento che consente lo scambio diretto interpersonale e interattivo di informazioni tramite reti di comunicazione elettronica tra un numero limitato di persone, mediante il quale le persone che avviano la comunicazione o che vi partecipano ne stabiliscono il destinatario o i destinatari e non comprende i servizi che consentono le comunicazioni interpersonali e interattive esclusivamente come elemento accessorio meno importante e intrinsecamente collegato a un altro servizio;
- s) "servizio di comunicazione vocale": un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- t) "server di misura": server che permettono l'esecuzione delle misure rispondendo alle richieste di comunicazione dei client secondo quanto stabilito negli allegati 9, 10, e 11 e che può gestire le attività svolte dai client;
- u) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o internazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale;
- 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);

- w) "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;
- x) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti;
- y) "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, e dagli operatori nazionali di comunicazioni elettroniche da postazione fissa, ivi inclusi gli operatori FWA. Al tavolo partecipano altresì i rappresentanti designati dalle associazioni dei consumatori, nonché, in qualità di uditori e previo esplicito invito, Università, Enti di ricerca ed altri soggetti esperti interessati.

## **Articolo 2 (Oggetto)**

1. La presente delibera stabilisce le informazioni che, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, i fornitori di servizi di comunicazioni 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).

## **CAPO I DISPOSIZIONI INERENTI ALLA DEFINIZIONE DEI PARAMETRI DI QUALITA' E ALLA TRASPARENZA**

### **Articolo 3 (Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa)**

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-sedecies del Codice, utilizzano 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, che formano parte integrante e sostanziale della presente delibera, tenuto conto delle precisazioni ivi contenute.

#### **Articolo 4**

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

1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quaterdecies, 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. 3.~~ Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a Internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.

#### **Articolo 5**

##### **(Disposizioni inerenti agli obblighi di trasparenza)**

1. Ai sensi dell'articolo 98-quindecies e del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice i fornitori di servizi di 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 6. 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.

## **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, e 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](http://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, ad eccezione della 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.

## **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.

**CAPO II**  
**DISPOSIZIONI INERENTI ALLO SVOLGIMENTO DELLE MISURE DELLA**  
**QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET**

**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 al massimo tre profili** con velocità pubblicizzata in *download* superiore a 2 Mbps.
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.

**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, entro il termine del 31 gennaio dell'anno successivo.

#### **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, ad eccezione della 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 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](http://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](http://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.

#### **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.

#### **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.

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

### **ALLEGATO 1**

#### **PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA**

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

1. **Nome commerciale dell'offerta.**

2. **Tecnologia utilizzata per fornire il servizio** – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n.292/18/CONS.

~~3. **Velocità minime della connessione** – Le velocità minime di trasmissione dati sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell'allegato 10, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.~~

~~4. **Ritardo massimo della connessione** – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 11, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.~~

~~5. **Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione** – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.~~

~~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;~~

8. **Velocità pubblicizzate della connessione** – Le velocità, sia in *download* che in *upload*, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il *marketing*.

~~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 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 con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.~~

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

12. **Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet** – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.

13. **Informazioni relative al modem libero** – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.

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

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

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 3, 4 e 5 di cui sopra.

\*\*\*

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

Come anticipato con la nota del 25.01.2023 (Prot. Fastweb n.16191/GP), Fastweb formula istanza di audizione, al fine di poter illustrare all'Autorità le proprie osservazioni in merito allo schema di provvedimento proposto dall'Autorità.

Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 16, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 383/17/CONS, si chiede che il presente contributo sia considerato riservato e non accessibile a terzi, in quanto i dati e le informazioni in esso illustrate riportano valutazioni aziendali, nonché strategie commerciali e regolamentari di carattere riservato le quali, laddove divulgate, sarebbero suscettibili di arrecare un pregiudizio alle strategie aziendali di Fastweb.

Distinti saluti,

Elenia Cerchi  
Regulatory Affairs Officer



Elenia Cerchi  
20.02.2023 17:01:12  
GMT+01:00

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Iliad Italia S.p.a.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS



**“Consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa”**

***Osservazioni di Iliad Italia S.p.A.***

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

## Premessa

Iliad Italia S.p.A. (di seguito anche “Iliad” o la “Società”), presente dal 2016 in Italia, è il quarto operatore di servizi di telefonia mobile e offre altresì servizi di telefonia fissa a far data dal 25 gennaio 2022.

Sin dal suo ingresso nel mercato italiano, Iliad ha fondato la propria attività sui valori della trasparenza, della credibilità e della vicinanza alle esigenze dei propri utenti, i quali sono stati declinati dalla Società anche nella redazione di una Carta dei Servizi di facile lettura e comprensione, nonché di obiettivi di qualità ambiziosi e sfidanti.

In tale contesto, la Società – pur apprezzando e condividendo lo spirito della presente Consultazione, volta ad aggiornare il quadro regolamentare in merito agli indicatori di qualità che gli operatori di comunicazioni elettroniche (anche “Operatori”) devono monitorare e comunicare all’Autorità ed ai propri utenti alla luce di quanto previsto dal D.lgs. 259/2003 (il “Codice”), come da ultimo modificato e integrato dal D.lgs. 207/2021, tramite il quale l’Italia ha recepito la Direttiva (UE) n. 2018/1972 (il “Codice UE”), ritiene che vi siano alcuni elementi di criticità che dovrebbero essere riconsiderati.

In primo luogo, si ritiene opportuno che lo Schema di Delibera oggetto della suddetta Consultazione (anche “Schema”) debba necessariamente essere coordinata con la Consultazione Pubblica di cui alla Delibera 436/22/CONS, concernente l’introduzione della nuova normativa in materia di disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi (la “Consultazione Pubblica servizi Customer Care”).

Difatti, taluni degli indicatori inclusi nello Schema paiono sovrapporsi a quanto previsto dalla Consultazione Pubblica servizi Customer Care, e dovrebbero dunque, ad avviso della Società, essere eliminati dallo Schema stesso. Ciò al fine di:

- razionalizzare l’impianto regolamentare e
- dar modo all’Autorità ed agli Operatori di rendere più efficiente la realizzazione, la condivisione e la pubblicazione dei risultati ottenuti, nonché
- dar modo agli utenti ed ai consumatori di consultare più agevolmente le delibere dell’Autorità, facilitando l’accesso e la conoscenza di questi ultimi ai propri diritti.

In secondo luogo, alcune delle misure proposte nello Schema risultano ridondanti rispetto a quanto previsto dal Codice in materia di trasparenza nella fase precontrattuale e contrattuale inerente alla sottoscrizione di servizi di comunicazioni elettroniche, senza aggiungere benefici per i consumatori in termini di trasparenza e indicatori di qualità. In particolare, ci si riferisce all’articolo 4 dello Schema ed al relativo Allegato 1, che propongono di predisporre un documento tecnico informativo ulteriore rispetto a quelli già previsti dalla normativa vigente, e sentitamente alla sintesi contrattuale di cui al Codice.

Ciò premesso, Iliad fornisce nel prosieguo le proprie osservazioni in merito allo Schema con riferimento ai singoli articoli di interesse.

\*\*\*

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

## Schema di Delibera

- **Articolo 3 – Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa.**

**Allegato 2 – Reclami sugli addebiti.**

**Allegato 9 – Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.**

Come rappresentato in premessa, gli indicatori di cui agli Allegati 2 e 9 dello Schema potrebbero, ad opinione di Iliad, risultare ridondanti o confusi per il consumatore, poiché riferibili al servizio di Customer Care degli operatori di comunicazioni elettroniche, che sono oggetto di specifica regolamentazione.

In particolare:

1. 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;
  2. l'indicatore di cui all'Allegato 9 dello Schema risulta del tutto ridondante rispetto agli indicatori di qualità attualmente previsti dalla delibera 79/09/CSP, che la Consultazione Pubblica servizi Customer Care si è proposta di modificare.
- **Articolo 4 – Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti.**  
**Allegato 1 – Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a internet.**

L'Articolo 4 dello Schema si pone in sostanziale contrasto con quanto disposto dall'articolo 98 *quater-decies*, comma 1 del Codice in combinato disposto con il comma 3 dello stesso articolo.

Difatti, se il comma 1 prevede che *"prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [...] forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto"*, il comma 3 identifica la sintesi contrattuale come il documento che deve individuare *"i principali elementi degli obblighi di informazione **in conformità del comma 1**"*.

Dunque, l'introduzione di un documento ulteriore rispetto alla sintesi contrattuale, peraltro 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. Questi ultimi si troverebbero infatti a dover 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*.

Fermo restando tutto quanto sopra esposto, si ritiene necessario eliminare dallo schema l'articolo 4 ed il relativo Allegato 1, integrandone piuttosto il contenuto nel contesto della revisione ed

aggiornamento della delibera 252/16/CONS, che verte proprio sugli obblighi informativi precontrattuali e contrattuali in capo agli Operatori.

- **Articolo 8 – Misura della qualità del servizio dati a banda larga nell’ambito del progetto MisuraInternet Mobile.**

Relativamente al progetto MisuraInternet Mobile (anche “**Misura Internet**”), si rileva che l’aggiunta di un ulteriore profilo di misurazione (offerta con maggiore velocità minima garantita), prevista dal comma 2, lettera b) dell’articolo 8 dello Schema:

- i. renderebbe necessario specificare che gli operatori dovranno individuare l’offerta con maggiore velocità minima garantita (di cui al comma 2, lettera b) in base alle offerte di natura non sperimentale commercializzate nei 12 mesi precedenti.

In assenza di tale specifica, gli operatori potrebbero difatti indicare il riferimento di offerte che, pur performanti, in quanto sperimentale 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;

- ii. risulta del tutto sproporzionato in considerazione dell’incremento degli oneri economici collegati a Misura Internet, se si pensa che l’articolo 98-*sedecies* del Codice prevede 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*”, senza per questo conferire all’Autorità stessa la facoltà di imporre l’utilizzo di uno specifico soggetto né di sostenere *in toto* i costi del progetto.

- **Articolo 12 – Misure transitorie e finali.**

In linea con quanto rappresentato relativamente al progetto Misura Internet, si rileva che la ripartizione dei costi sostenuti dal soggetto indipendente tra gli operatori dovrebbe in principio essere rivista.

In particolare, 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, alternativamente:

- i. lasciando scegliere agli Operatori se utilizzare un soggetto terzo indipendente (ed eventualmente quale utilizzare) ovvero effettuare le misurazioni autonomamente, secondo i criteri condivisi, ovvero
- ii. rendendo facoltativa e non obbligatoria la partecipazione a Misura Internet, considerato 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, assolvano all’obbligo di cui al già menzionato articolo 98-*sedecies* del Codice.

Inoltre, si ritiene fondamentale **(i)** definire in maniera puntuale i termini di implementazione delle novità di cui allo Schema, attualmente non indicati, nonché **(ii)** 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.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Lepida S.c.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**

**Direzioni tutela dei consumatori**

**agcom@cert.agcom.it**

c.a. responsabile del procedimento

**Ing. Giuseppe Carnevale**

**Centro Direzionale, Isola B5 – “Torre  
Francesco”**

**80143 – Napoli**

**Oggetto: Lepida – Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS**

Il materiale è molto chiaro e ben fatto.

Unica osservazione è relativa all'Articolo 9 comma 8 e Allegato 10 primo punto del paragrafo "Distribuzione spaziale della misura" nei quali si riportano come NAP NAMEX di Roma, il MIX di Milano e il TOPIX di Torino. Giova ricordare che rispetto al database internazionale peeringDB, considerato come riferimento dei NAP, questi tre soggetti sono in effetti per numero di AS i primi tre italiani (MIX 341 AS, NAMEX 146 AS e TOPIX 102 AS) ma che altresì potrebbe essere interessante aggiungere anche il VSIX di Padova, con 46 AS, in quanto collocato in un punto strategico per il nord est ed in quanto gestito da un soggetto che oltre ad esse indipendente è anche pubblico, nella fattispecie l'Università di Padova.

Il Direttore Generale

**Prof. Ing. Gianluca Mazzini**

*(f.to digitalmente)*



**Delibera n. 156/23/CONS**

**PostePay S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

**Affari Legali e Supporto Specialistico**  
Il Responsabile

Roma, 20/01/2023

Prot. 150/17/01/2023

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela dei Consumatori

[agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

*all'attenzione del responsabile del procedimento*  
*Ing. Giuseppe Carnevale*

**OGGETTO:** POSTEPAY “CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 405/22/CONS”

**PostePay S.p.A.** (nel seguito “PostePay”) espone di seguito a Codesta Autorità le proprie osservazioni e valutazioni in merito agli orientamenti espressi nell’Allegato B della Delibera n. 405/22/CONS (nel seguito anche solo lo “Schema”).

La Società scrivente intende esprimere innanzitutto il proprio apprezzamento per l’iniziativa dell’Autorità volta ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi da postazione fissa. Ciò consente infatti, da un lato, di adeguare la normativa al nuovo quadro europeo e ai più recenti sviluppi tecnologici, dall’altro, di avere un testo unico, che disciplini la qualità sia del servizio di telefonia vocale che del servizio di accesso ad Internet, e che sostituisca i diversi provvedimenti che si sono susseguiti nel tempo in materia di qualità dei servizi di comunicazioni da rete fissa.

### **1. Osservazioni di carattere generale**

A giudizio della scrivente, si ritiene utile in primis far presente che i commenti e le proposte della Scrivente vogliono essere un contributo all’obiettivo -perseguito naturalmente dall’Autorità- di assicurare al mercato una regolamentazione che, da una parte, in termini generali, sia ispirata -tra gli altri- al principio di proporzionalità; dall’altra, al principio di non discriminazione, inteso in funzione, anche, del diverso profilo autorizzatorio e infrastrutturale degli operatori destinatari degli obblighi introdotti dalla misure in esame.

### 1.1. Complessità documentale e dei dati ed informazioni. Proposta pratica di PostePay

In particolare, PostePay segnala, innanzitutto, un tema di consistente, se non eccessiva, molteplicità e complessità di informazioni, dati e documenti da elaborare e da fornire ai clienti finali. Si tratta di una mole significativa di dati e documenti che non sembrano andare nella direzione della semplificazione, che pur l'Autorità si propone di perseguire.

Il riferimento riguarda nello specifico le disposizioni in bozza previste all'Art. 4 ed al correlato Allegato 1 dello schema di regolamentazione sottoposto a consultazione pubblica.

Relativamente a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, non risulta chiaro, ad esempio, 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 -e si auspica che così non sia- anche costituire parte del kit contrattuale da fornire in fase di sottoscrizione dell'offerta, o in definitiva se sia altresì necessario che il Cliente ne prenda visione prima della sottoscrizione.

Riguardo alle informazioni delle schede delle prestazioni fornite con l'offerta di base attualmente indicate secondo l'allegato 13 della delibera n.254/04/CSP per la telefonia vocale fissa e quelle previste attualmente dall'allegato 5 della delibera n. 254/08/CSP riguardante i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, la Scrivente concorda sulla necessità di eliminare informazioni ormai obsolete e di operare una razionalizzazione delle informazioni richieste, anche alla luce dell'attuale scenario tecnologico e di mercato. Tuttavia, le nuove informazioni elencate all'Allegato 1 dello Schema appaiono talvolta molto tecniche e probabilmente di difficile comprensione per il cliente stesso. In aggiunta, alcune delle informazioni previste sono già parzialmente contenute in altri documenti da fornire al cliente (ad esempio, il documento di sintesi contrattuale).

Poiché l'obiettivo -condivisibile- dell'Autorità sembra essere quello di agevolare l'utente e consentirgli di visionare le informazioni rilevanti in modo immediato e *user friendly*, si propone di valutare se la duplicazione della documentazione e/o delle informazioni e la complessità ed il tecnicismo delle informazioni proposte non rischino, al contrario, di creare confusione e dubbi nel cliente.

La Scrivente propone all'Autorità di valutare l'opportunità di una ulteriore razionalizzazione e semplificazione dei documenti che il cliente visiona/riceve in fase precontrattuale e in fase di sottoscrizione del contratto. In ultima analisi, potrebbe essere opportuno fornire le poche rilevanti informazioni che servono ad una valutazione preliminare della qualità del servizio finalizzata a consentire una scelta chiara e realmente consapevole.

A tal fine la Scrivente -anche nell'intento di rappresentare possibili soluzioni tratte da esperienze concrete di mercati anche diversi dalle telecomunicazioni- si permette di formulare rispettosamente una proposta operativa di documento, riportato in calce al seguente documento di posizionamento (denominato "Proposta di Modello Sintetico di Contratto"), che aggrega, senza duplicare, le informazioni da rendere disponibili al Cliente al fine di consultare e rendere comparabile i servizi e le offerte sul mercato. In ottica propositiva, l'intento è dunque di ricondurre il reperimento delle informazioni necessarie in un unico documento che, articolato in due sezioni, rispecchi l'attuale schema della sintesi contrattuale e la scheda prestazioni fornite con l'offerta. A giudizio della Scrivente, ciò potrebbe garantire: i) alla clientela, la possibilità di assumere le

necessarie informazioni in maniera immediata ed esaustiva, in un solo contesto documentale; ii) agli operatori, di rendere più efficiente il processo di elaborazione e produzione della documentazione in parola.

**1.2. Indicatori di qualità**

Altra osservazione di carattere generale che preme riportare sin da ora è relativa agli obblighi dei fornitori in relazione ai diversi indicatori di qualità riportati negli Allegati da 2 a 12. Nello Schema di provvedimento sono presenti prescrizioni diverse a seconda degli indicatori. Più in dettaglio, si osserva quanto segue:

- l'art. 4 richiama gli Allegati da 10 a 12 e dispone l'obbligo del fornitore a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori e ad impegnarsi contrattualmente con il cliente a rispettare i valori medesimi;
- l'art. 6.1 fa riferimento agli Allegati da 2 a 9 prevedendo, per questo specifico set minimo di indicatori, l'obbligo dei fornitori:
  - alla lettera a), di fissarne annualmente i relativi obiettivi per la qualità;
  - alla lettera b), di pubblicare nel proprio sito web, la relazione annuale prevista dall'articolo 10, comma 1, della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.

[Redacted content]

**2. Commenti di dettaglio relativi all'articolato ed agli Allegati proposti.**

PostePay espone a seguire le proprie puntuali osservazioni e valutazioni sugli orientamenti espressi nell'Allegato B alla delibera n. 405/22/CONS con specifico riferimento all'articolato.

➔ **Articolo 2.1**

PostePay è 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. La tecnologia è ormai sufficientemente matura e non sono giustificate esclusioni di sorta, in virtù

dell'applicazione del principio di neutralità tecnologica. L'estensione degli obblighi di qualità ai fornitori di servizi in tecnologia FWA garantirà parità di obblighi regolamentari per tutti i fornitori favorendo un level playing field nel mercato di riferimento.

→ Articolo 2.7

Si segnala che il richiamo l'art. 1.1 lettera r) potrebbe essere un refuso materiale in quanto l'art. 1.1 lettera r) non si riferisce al tavolo tecnico.

→ Articolo 4

Si ribadisce quanto già riportato al punto 1 del presente documento di posizionamento relativamente alle Osservazioni di carattere generale sulla sovrapposizione e duplicazione dei documenti e delle informazioni da fornire al cliente e si propone quanto riportato nel documento in calce.

→ Articolo 10.5

La Scrivente ritiene che, nel caso in cui il cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo circostanziato, il diritto di recesso da parte del cliente senza costi o penali sia una misura adeguata e sufficiente a tutelare i diritti del cliente stesso.

L'alternativa proposta, ovvero il cambio del piano tariffario con prezzo inferiore e medesima tecnologia, potrebbe essere indicata come facoltativa, poiché risulta alquanto complessa da implementare, soprattutto per le criticità che potrebbe sollevare nei rapporti con il cliente. Non tutti gli operatori offrono il cambio del piano tariffario né esiste un obbligo regolamentare in tal senso. Non da ultimo, è necessario far presente che può accadere raramente che a listino sia presente un'offerta che abbia la medesima tecnologia di quella sottoscritta dal cliente ad un prezzo più basso, in quanto renderebbe la prima offerta sottoscritta dal cliente poco appetibile.

Si richiede pertanto che l'Autorità preveda come unica misura il recesso senza penali, ferma restando la facoltà degli operatori, che lo vogliano, di offrire soluzioni alternative al cliente.

→ Articolo 12.5

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. La Scrivente richiede chiarimenti in merito alla tempistica prevista in quanto non risulta chiaro se il termine riguardi tutte le previsioni regolamentari previste nello Schema di provvedimento.

È necessario far presente, infatti, che le implementazioni necessarie per adeguarsi alle disposizioni del provvedimento 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.

È quindi indispensabile definire un termine adeguatamente ampio per consentire agli operatori di implementare tutte le modifiche necessarie ad adeguarsi alla nuova normativa.

→ Allegato 1 - Prestazioni fornite con l'offerta

Si ribadisce quanto già riportato al punto 1 del presente documento di posizionamento in quanto l'allegato richiede informazioni talvolta duplicate e già fornite nel documento di sintesi contrattuale ed in parte eccessivamente tecniche e di difficile comprensione.

Relativamente a questa ultima osservazione si riportano di seguito i punti dell'Allegato relativi ad informazioni che presentano criticità nel reperimento e che potrebbero essere fuorvianti per un utente medio:

- Punti 3, 6, 7 e 8

PostePay sottolinea che 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 sempre essere di facile comprensione la sottile differenza tra i diversi valori riportati. Inoltre, si 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.

Peraltro, la differenza tra tutte le informazioni proposte dall'Autorità non è chiara e c'è il rischio 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.

Ai fini della semplificazione della normativa in materia di qualità e della massima chiarezza delle informazioni fornite al cliente, si 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.

- Punto 5

Si 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.

- Punti 9 e 10

PostePay, operando in qualità di operatore virtuale, segnala che le informazioni riguardanti le tipologie di indirizzi IPv4 e IPv6 assegnati sono nella disponibilità dell'operatore wholesale.

PostePay non ritiene, inoltre, che queste informazioni siano di utilità per il cliente che rischia, invece, di essere confuso da una molteplicità di informazioni tecniche di difficile comprensione.

- Punto 16

Postepay segnala che tutte le informazioni relative ai mezzi ed alle modalità con cui il cliente può presentare ricorso sono già indicate nel documento di sintesi contrattuale.

→ Allegato 4 – Tempo di attivazione del servizio

PostePay, nel prendere atto della semplificazione apportata in merito alle tipologie di ordini attualmente previsti per il servizio internet da postazione fissa, 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, la data concordata con il cliente talvolta viene modificata e definito un nuovo appuntamento e, dunque, 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 dunque un cambiamento del processo dei dati relativi all'acquisizione dell'ordine e alle tempistiche di attivazione del servizio e appare alla Scrivente non giustificabile dai benefici che la misura proposta apporterebbe.

→ Allegato 5 – Tasso di malfunzionamento

La nuova previsione introdotta dallo Schema 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. Si evidenzia, a parere della Scrivente, che la misurazione risulti facilmente distinguibile in quanto dai sistemi viene rilevata la segnalazione di malfunzionamento e la relativa risoluzione senza distinguere la tipologia di impatto su una od entrambe le componenti di servizio.

→ Allegato 7 – Probabilità di fallimento della chiamata; Allegato 8 - Tempo di instaurazione della chiamata

Si 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. [REDACTED]

[REDACTED]

→ Allegato 9 - Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

In merito all'inserimento dell'indicatore "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore*" nella bozza di provvedimento in esame, la Scrivente evidenzia come l'Autorità abbia avviato, con Delibera n. 436/22/CONS, una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e della qualità dei servizi di contatto per assistenza clienti. Nella relativa bozza di Provvedimento (Allegato B alla Delibera n. 436/22/CONS) è previsto il monitoraggio di diversi indicatori di qualità relativi ai servizi di assistenza clienti degli operatori ed elencati nello specifico nell'Allegato 1 "Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti".

La Scrivente si riserva di riportare in risposta alla Consultazione (Allegato B alla Delibera n. 436/22/CONS) sopra indicata le osservazioni puntuali e specificamente riferite al tema inerente la disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

\*\*\*

PostePay auspica che, nella determinazione del contenuto del provvedimento finale relativo all'oggetto della consultazione, l'Autorità voglia tenere conto delle considerazioni sopra svolte.

Ai sensi dell'art. 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera AGCOM n. 383/17/CONS e successive modificazioni e integrazioni, la Scrivente fa istanza che le sole parti evidenziate in celeste nel presente contributo siano sottratte all'accesso di terzi, in quanto esprimono un posizionamento regolamentare la cui conoscenza da parte di soggetti diversi da AGCom potrebbe influire sui rapporti commerciali, attuali e potenziali, della Scrivente, tra gli altri, con il proprio MHO ospitante. Peraltro, la presente istanza di riservatezza di PostePay non è diretta a precludere in alcun modo la trasposizione del contenuto indicato come riservato (e per questo evidenziato in celeste) della presente nota sui documenti pubblici posti in consultazione, purché ciò avvenga in modalità che non consentano la riconducibilità a PostePay del contenuto medesimo. Anche in considerazione di tale ultima precisazione, si ritiene che l'istanza medesima, ove accolta, come si auspica, non comprometta in alcun modo le garanzie di trasparenza e pubblicità richieste dal quadro normativo in materia di consultazioni pubbliche, come pure non condizioni in alcun modo il diritto di partecipazione informata al procedimento da parte dei terzi, che rimane liberamente e pienamente esplicabile.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Giovanni Maria Lione  
PostePay SpA  
Affari Legali e Supporto Specialistico  
Responsabile



Firmato digitalmente da LIONE  
GIOVANNI MARIA  
C = IT  
O = POSTEPAY S.P.A.

**ALLEGATO – Proposta di Modello Sintetico di Contratto****Sezione A-Documento di sintesi contrattuale**

Nome del servizio

Fornitore/Logo del Fornitore

Contatti

**Sintesi contrattuale**

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE<sup>1</sup>
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

<b>Servizio</b>	
Tipologia di servizio	
Caratteristiche del servizio	
Apparecchiature	
<b>Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso</b>	
Velocità di connessione Internet massima stimata	
Velocità di connessione Internet	
Mezzi di ricorso	
<b>Prezzo</b>	
Costi di Attivazione	
Canone	
Costi a consumo	

<sup>1</sup> Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

Sconti	
<b>Durata, rinnovo e risoluzione</b>	
Durata	
Rinnovo	
Risoluzione	
<b>Funzioni per gli utenti finali con disabilità</b>	
Agevolazioni per utenti con disabilità	
<b>Altre informazioni pertinenti</b>	

**SEZIONE B – Prestazioni fornite con l’Offerta**

Nome commerciale dell’offerta	
Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	
Ritardo massimo della connessione	
Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	
Disponibilità di meccanismi di QoS	
Eventuali limitazioni del servizio d’accesso a Internet	
Informazioni relative al modem libero	
Antivirus, firewall	
Assistenza tecnica	

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Sky Italia S.r.l.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS



## **CONTRIBUTO DI SKY ITALIA S.R.L.**

### **A. Sull'articolo 3 (Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa) e sugli allegati da 2 a 12**

L'art. 3 dello Schema di provvedimento prevede che gli operatori, ai fini di quanto previsto dall'art. 98 *sedecies* del D.Lgs. 259/2003, come modificato dal D.Lgs. 207/2021 (di seguito, il "**Codice**"), utilizzino gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa riportati negli allegati da 2 a 12.

Ancorché Sky apprezzi l'intento dell'Autorità di ordinare la materia in un testo consolidato e di aggiornare una disciplina che risale ad oltre quindici anni fa, si ritiene che si debba portare avanti un'attività di ulteriore semplificazione degli indicatori di qualità, limitandosi ad introdurre quelli realmente necessari per il cliente per compiere scelte informate e consapevoli. Sotto questo profilo, si ritiene che:

- dovrebbe essere eliminato l'indicatore previsto nell'allegato 3 dello Schema di provvedimento ossia "Accuratezza della fatturazione". Si tratta, infatti, di un parametro che non è tra quelli elencati nell'allegato 10 del Codice, né nelle "BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters" (di seguito "**Linee Guida BEREC**"). Sebbene l'Autorità possa astrattamente prevedere parametri diversi da quelli indicati nel predetto elenco e nelle Linee Guida BEREC, si ritiene che l'introduzione di parametri ulteriori debba essere attentamente valutata al fine di non imporre in capo agli operatori oneri eccessivi e possa essere giustificata solo alla luce di specificità nazionali. La Scrivente ritiene che non si rinvengano - nemmeno nel testo sottoposto a consultazione - ragioni specifiche per mantenere tale parametro sebbene presente nella regolamentazione attualmente vigente;
- dovrebbero essere eliminati i parametri relativi ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, ossia "Probabilità di fallimento della chiamata" (allegato 7 dello Schema di provvedimento) e "Tempo di instaurazione della chiamata" (allegato 8 dello Schema di provvedimento). Tali parametri sono già previsti dall'attuale disciplina, ma si tratta di indicatori meramente facoltativi per cui l'Autorità si era riservata in futuro 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, come noto - dal 2004 ad oggi - i servizi di telefonia vocale hanno assunto una sempre minore rilevanza agli occhi del consumatore. Non si può, infatti, sostenere che il servizio voce rappresenti ancora un *driver* fondamentale per le scelte di consumo dei clienti. Occorre poi aggiungere che, essendo questi parametri finora facoltativi, la loro obbligatorietà comporterebbe costi non trascurabili a carico degli operatori e necessiterebbe di tempistiche di implementazione non brevi.

Sebbene i due parametri siano tra quelli indicati nell'allegato 10 del Codice, si ritiene che, alla luce dello sviluppo del mercato, non vi siano ragioni per riconsiderare l'originaria scelta dell'Autorità in merito alla natura facoltativa degli stessi. Sotto questo profilo, si ricorda che l'Autorità non è tenuta a adottare tutti gli indicatori di cui all'allegato 10 del Codice. Come specificato anche al par. 38 delle Linee Guida BEREC, l'AGCOM nell'individuazione degli indicatori di qualità gode di un certo grado di flessibilità ed è libera di scegliere tra i parametri QoS elencati



quelli che sono appropriati, tenendo conto delle circostanze nazionali e di altri fattori, quali la significatività e l'utilità del parametro, i costi sottostanti, il tempo necessario per implementare la misurazione e gli eventuali sistemi di monitoraggio, i cambiamenti necessari per adattare e modificare le metodologie attuali e consentire la possibilità di confrontare i nuovi risultati con le registrazioni precedenti. Anche alla luce dei criteri del BEREC, la Scrivente richiede che i parametri di cui agli allegati 7 e 8 dello Schema di provvedimento siano eliminati o resi meramente facoltativi.

Peraltro, nella Nota 2 all'allegato 10 del Codice – riferita proprio alla sezione dei servizi telefonici e, in particolare, alle chiamate non riuscite – si specifica 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 riguardo si nota come i servizi telefonici 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. A riprova di ciò, si noti come l'Indice di qualità globale (“IQG”) del Servizio Universale<sup>1</sup> – che è appunto fortemente polarizzato sul servizio telefonico<sup>2</sup> – mostri negli anni una tendenza crescente e fortemente positiva, testimonianza per l'appunto di una piena maturità e affidabilità della tecnologia sottostante.

### Immagine 1: IQG 2022

Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Indice di qualità globale - IQG - del Servizio Universale <sup>(3)</sup>	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari <sup>(4)</sup>	11	9,3	13,3	57,1	78,4	84,6	127,2	413,2

Fonte: **Relazione Annuale AGCOM 2022**

Con particolare riferimento, poi, all'indicatore di cui all'allegato 8 “*Tempo di instaurazione della chiamata*”, si rileva che lo stesso potrebbe essere di difficile misurazione. I sistemi di taluni operatori, infatti, in caso di risposta alla chiamata sovrascrivono il dato relativo al segnale del tono libero. Inoltre, questo indicatore fornisce informazioni scarsamente utili per il cliente, che possono dipendere da circostanze del tutto estranee alla qualità del servizio reso dall'operatore.

Infine, qualora dovessero essere mantenuti i parametri di cui agli allegati 7 e 8, con riguardo alle modalità di calcolo si evidenzia che: a) in merito all'indicatore di cui all'allegato 7, occorre specificare se per “*chiamate nazionali*” si intendono 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 tal caso, si chiede possibilmente di specificare quali siano le causali con questo significato da considerare; b) in merito

<sup>1</sup> Indicatore aggregato definito dalla Delibera AGCOM n. 328/10/CONS.

<sup>2</sup> Si rammenta, infatti, che non è incluso nel calcolo dell'IQG né il servizio a banda-larga (in quanto estraneo al servizio universale), né quello di assistenza cliente (che non viene contemplato in questo indicatore aggregato, essendo soggetto ad altre misurazioni).



all'indicatore di cui all'allegato 8 si dovrebbe utilizzare un "timer" (nello Schema di provvedimento 30 secondi) corrispondente ad un protocollo SIP standard;

- dovrebbe essere eliminato il parametro previsto nell'allegato 9 dello Schema di provvedimento ossia "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore". Si ritiene, infatti, che, ferma ogni più ampia riserva e ogni considerazione sulla necessità di introdurre tale indicatore che non è nemmeno tra quelli elencati nell'allegato 10 del Codice, i livelli di qualità relativi ai servizi di assistenza clienti debbano al più essere tutti disciplinati nel provvedimento che sarà emesso all'esito della consultazione pubblica di cui alla Del. AGCOM 436/22/CONS "Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi" che costituirà una "sorta" di testo unico della materia. L'introduzione di un simile parametro in una diversa delibera può comportare problemi di coordinamento della disciplina.

Qualora l'Autorità ritenga comunque di mantenere tale indicatore, si fa presente che 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%. Si propone quindi di modificare l'indicatore portando la soglia ad almeno 50/60 secondi.

Infine, con riferimento al parametro di cui all'allegato 4 "Tempo di attivazione del servizio", lo Schema di provvedimento precisa che l'operatore deve fornire due rapporti separati per gli ordini per i quali siano necessari interventi tecnici sul campo e per gli ordini per i quali non siano necessari tali interventi. Al fine di procedere ad un calcolo corretto del parametro, si chiede di specificare cosa si intenda per "interventi tecnici sul campo" e, possibilmente, fornire un'esemplificazione.

## **B. Sull'articolo 4 (Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti) e sull'allegato 1**

Lo Schema di provvedimento introduce all'art. 4 l'obbligo a carico degli operatori di fornire "prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente" "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" secondo il modello di cui all'Allegato 1. Il predetto obbligo, che non è presente nella regolamentazione attualmente vigente, è stato introdotto in asserita applicazione dell'art. 98 *quater-decies* co. 1 Codice.

La Scrivente sottolinea come la base normativa richiamata dall'Autorità non consenta l'introduzione di un simile obbligo. L'art. 98 *quater-decies* co. 1, infatti, 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, dunque, l'obbligo informativo a carico degli operatori in fase precontrattuale concerne non già tutte le caratteristiche tecniche del servizio o i parametri di qualità, ma



esclusivamente “i livelli **minimi** di qualità del servizio”. I livelli minimi sono quei parametri che l’operatore si deve impegnare contrattualmente a rispettare, ossia quelli previsti all’art. 4 co. 3 dello Schema di provvedimento: a) la velocità di trasmissione dati (velocità minime della connessione in download e in upload); b) il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); c) il tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione). Peraltro, 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.

Sotto questo profilo, si 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.

Premesso quanto sopra, si ritiene che, alla luce dell’art. 98 *quater-decies* co. 1 e dell’allegato 8 del Codice l’obbligo di fornire al consumatore prima che sia vincolato da un contratto le informazioni sui livelli di qualità possa riguardare i soli parametri indicati all’art. 4 co. 3 dello Schema di provvedimento, e non debba estendersi a tutte le informazioni previste nell’Allegato 1. Con riferimento all’Allegato 1, gli operatori potranno essere soggetti al più ad obblighi di trasparenza e pubblicazione ai sensi dell’art. 98 *sedecies* co. 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**”.

In merito al contenuto dell’Allegato 1, lo Schema di provvedimento introduce l’obbligo di fornire talune nuove informazioni ai clienti, incluse “*Velocità massime della connessione*” e “*Velocità normalmente disponibili della connessione*” definite rispettivamente come “[l]a velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l’utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare” e “[l]a velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che un utente può aspettarsi di sperimentare almeno per il 90% del giorno”. Tali informazioni, con riferimento alle quali non vengono specificate nel dettaglio le modalità di calcolo, vanno fornite per ciascun profilo tecnico. Si evidenzia che le citate misure relative alla velocità per ciascun profilo assumono scarso valore indicativo per il cliente. Tali misure, infatti, dipendono in realtà da molteplici fattori e variano 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. L’introduzione di queste nuove informazioni, dunque, non risponde al principio di proporzionalità, imponendo agli operatori nuovi oneri informativi cui non corrisponde un reale beneficio in favore del cliente. Il rischio anzi è che – con le diverse informazioni contenute nell’Allegato 1 secondo il modello in consultazione – si crei 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.

Per quanto indicato sopra si richiede, dunque, l’eliminazione dall’Allegato 1 delle informazioni relative a “*Velocità massime della connessione*” e “*Velocità normalmente disponibili della connessione*”. Ad avviso di Sky, sarebbe 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.



### **C. Sull'articolo 9 (Architettura, pianificazione, certificazione ed esecuzione delle misure)**

L'Autorità ha incluso nel testo in consultazione, al comma 10 dell'art. 9, una prescrizione che innova il regime regolamentare preesistente, prevedendo che *"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"*. Fermo restando il fatto che le concrete modalità applicative della prescrizione verranno stabilite nell'ambito del summenzionato tavolo, preme qui evidenziare come la pubblicazione dei dati delle misure effettuate dagli utenti finali rischi 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 dai 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. 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 (rispetto alla quale Sky qui anticipa il proprio parere negativo per quanto detto sopra).

**Delibera n. 156/23/CONS**

**TIM S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Chief Regulatory Affairs Office  
Regulatory Strategy & Equivalence

Prot. 0000272 - TI

Spett.  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco  
80143 Napoli

c.a. Ing. Giuseppe Carnevale  
Responsabile del procedimento

e p.c. Ing. Giovanni Santella  
Direttore

Posta certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto: “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS”.**

Con riferimento alla Delibera n. 405/22/CONS, con cui è stato avviato il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica concernente la revisione della vigente regolamentazione in materia di *qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa*, la Scrivente rappresenta quanto segue.

**1. Presenza nello schema di delibera in consultazione di un articolo ad hoc (art. 7) che prevede la fissazione da parte dell’Autorità di obiettivi da servizio universale**

Lo schema di delibera 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.

TIM chiede che l’art. 7 venga stralciato dal provvedimento definitivo in ragione delle argomentazioni che sono state rappresentate all’Autorità con comunicazione del 16/01/2023, prot. n. 68 (lettera in allegato).

**TIM S.p.A.**

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale:  
Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato

## 2. Estensione della regolamentazione alle linee FWA

Lo schema di delibera prevede che tutte le disposizioni in esso previste si applichino anche ai servizi di accesso a internet tramite linee FWA. Tra l'altro:

- obbligo per gli operatori di prevedere nella contrattualistica standard minimi di qualità relativamente a *velocità minime della connessione* in ricezione e trasmissione, *ritardo massimo della connessione* e *tasso massimo di perdita dei pacchetti*. (art. 4, comma 3);
- facoltà per l'utente FWA di misurare con il sw Nemesys la qualità della loro connessione per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità (art. 10, comma 1);
- facoltà per l'utente FWA di presentare reclamo qualora dall'attestato rilasciato da Nemesys a conclusione della misurazione risultino valori misurati al di sotto degli standard minimi contrattuali (art. 10, comma 5);
- facoltà per l'utente FWA di recedere senza costi dal contratto ove non riscontri (a fronte di una seconda misura effettuata trascorsi 30 giorni dalla prima) il ripristino dei livelli di qualità agli standard minimi (art. 10, comma 5);

TIM non condivide l'estensione alle linee FWA delle disposizioni della emananda delibera 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.

## 3. Inserimento nei Prospetti (di cui all'allegato 1 dello schema di delibera) che gli operatori pubblicano sul proprio sito web, e rendono disponibili agli utenti prima della conclusione del contratto, delle "velocità massime", delle "velocità normalmente disponibili" e delle "velocità pubblicizzate" della connessione.

Tim ritiene fondamentale che siano definite regole univoche per la determinazione di detti valori. A tale riguardo si evidenzia la necessità di istituire tavoli tecnici *ad hoc* per stabilire regole e algoritmi.

Una volta stabilite le suddette regole/algoritmi, le "velocità massime" e le "velocità normalmente disponibili" dovrebbero essere 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.

Pertanto, per i profili che vengono misurati da FUB, gli operatori disporrebbero dei valori misurati da inserire nei loro Prospetti (i valori da inserire nei Prospetti dovrebbero essere quelli misurati da FUB), mentre 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" sarebbe di conseguenza facilmente desumibile.

Riguardo alle "velocità pubblicizzate", sembra innanzitutto di capire che la presenza di questa informazione nelle comunicazioni commerciali e nelle pubblicità non sia obbligatoria.

#### 4. Nemesys e speed test dell'Autorità

L'art. 9, comma 10, dello schema di delibera prevede che il tavolo tecnico (di cui all'art. 1, lett. y) dello schema di delibera definisce *“un sistema di raccolta, elaborazione e pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti per il tramite dello speed test dell'Autorità e del software Nemesys”*.

Tim non ritiene opportuno che vengano pubblicate statistiche basate sui risultati delle misurazioni eseguite con Nemesys, 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, infatti, polarizzati verso il basso perché un utente che decide di monitorare la propria connessione con Ne.Me.Sys (uno strumento di misura particolarmente invasivo perché monitora la connessione della linea almeno per un'intera giornata) è un utente che ritiene di avere un serio problema (quindi contrattualmente rilevante) con il suo collegamento a internet.

Per le stesse suddette argomentazioni Tim ritiene che vada stralciata dallo schema di delibera 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”*.

Per quanto riguarda poi la possibilità di pubblicare statistiche basate sulle misurazioni eseguite con lo *speed test* dell'Autorità, Tim 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.

#### 5. Scadenza per la comunicazione del numero di linee a banda larga da postazione fissa

L'art. 9, comma 11, dello schema di delibera prevede che gli operatori comunichino all'Autorità e al soggetto indipendente il numero di linee a banda larga da postazione fissa attivate al 31 dicembre di ogni anno, entro il termine del 31 gennaio dell'anno successivo.

Tim 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), si chiede che la scadenza sia fissata al **31 marzo dell'anno successivo**.

## 6. Indicatori di qualità

### 6.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 dello schema di delibera)

Lo schema di delibera introduce, accanto ai quattro KPI già previsti dalla vigente regolamentazione<sup>1</sup>, il nuovo KPI “*Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto*”.

Tim è dell’avviso che il beneficio aggiuntivo che arrecherebbe agli utenti la disponibilità di questa ulteriore informazione sia poco significativo, soprattutto se rapportato ai correlati costi implementativi dei sistemi che gli operatori dovrebbero sostenere. Infatti, la misura del KPI “*entro data concordata*” unita al valore del tempo medio di realizzazione del collegamento è già ampiamente descrittivo del livello di qualità fornito all’utente in relazione alle aspettative di quest’ultimo.

Per le stesse ragioni TIM non è favorevole neppure agli ulteriori obblighi previsti nello schema di delibera, volti a fornire:

- **rapporti 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;
- **ulteriori indicazioni obbligatorie legate a:** a) numerosità dei contratti acquisiti per singola tipologia d’ordine; b) numerosità dei contratti completati per singola tipologia d’ordine; c) numero di contratti acquisiti mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC.

Queste ulteriori informazioni di dettaglio, soprattutto se rapportate ai costi di implementazione sui sistemi informativi che gli operatori sarebbero chiamati a sostenere, non aggiungono informazioni significative riguardo al processo di *delivery* in essere. Per il singolo utente è del tutto trasparente il fatto che nel suo caso ci possa essere necessità di un intervento tecnico sul campo o meno. Analoga considerazione vale per la quantificazione dei contratti acquisiti/completati per tipologia d’ordine così come per la quantità di contratti acquisiti mediante *teleselling*.

### 6.2 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (Allegato 6 dello schema di delibera)

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:

- a) servizi forniti con proprie infrastrutture;
- b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore.

Tale differenziazione dovrà essere sottoposta ad analisi sistemistica e verifica di fattibilità e si presenta comunque come complessa ed onerosa.

Una statistica di questo tipo non costituisce 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

---

<sup>1</sup> “Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura”, “Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente”, “Tempo medio di fornitura” (quest’ultimo per la sola delibera 131/06/CSP).

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 TIM 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.

### **6.3 PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA (Allegato 7 dello schema di delibera)**

L'implementazione della misura richiede sviluppi/adequamenti 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, il KPI risulta poco indicativo dato che il basso valore registrato (intorno all'1%) non contribuisce a determinare la percezione di affidabilità del servizio da parte dell'utente.

Pertanto, TIM ritiene che la rilevazione di quest'indicatore debba rimanere facoltativa (come prevede la regolamentazione attuale).

In ogni caso, qualora l'Autorità ritenga che la rilevazione di questo indicatore debba diventare obbligatoria, TIM chiede che l'implementazione della misurazione riguardi esclusivamente le chiamate VOIP, dato che la fonia tradizionale è un servizio in dismissione.

### **6.4 TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 dello schema di delibera)**

L'implementazione della misura richiede sviluppi/adequamenti 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, il KPI risulta poco indicativo dato che il valore registrato (mediamente inferiore ai 3 secondi) è sufficientemente basso da non contribuire a determinare la percezione di affidabilità del servizio da parte dell'utente.

Pertanto, TIM ritiene che la rilevazione di quest'indicatore debba rimanere facoltativa (come prevede la regolamentazione attuale).

In ogni caso, qualora l'Autorità ritenga che la rilevazione di questo indicatore debba diventare obbligatoria, TIM chiede che l'implementazione della misurazione riguardi esclusivamente le chiamate VOIP, dato che la fonia tradizionale è un servizio in dismissione.

### **6.5 TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE (Allegato 9 dello schema di delibera)**

Tim è dell'avviso che questo indicatore vada stralciato della emananda delibera 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 79/09/CSP, peraltro in corso di revisione.

#### 6.6 VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI (Allegato 10 dello schema di delibera)

Considerato che lo schema di delibera prevede che le “velocità normalmente disponibili della connessione”, in download e in upload, siano tra le informazioni obbligatorie da riportare nei Prospetti di cui all'allegato 1 dello schema medesimo (si veda precedente punto 3), l'Allegato 10 dovrebbe prevedere anche la definizione delle suddette misure.

#### 7. Tempo necessario per aggiornare i sistemi informativi e la documentazione per la clientela

TIM rappresenta la necessità che l'emananda delibera preveda un opportuno lasso di tempo necessario agli operatori per adeguarsi alle nuove prescrizioni (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 delibera); periodo che non può essere inferiore ad almeno 180 giorni, dall'entrata in vigore del provvedimento.

La scrivente Società sottopone a codesto Ufficio richiesta di audizione per poter ulteriormente rappresentare le proprie argomentazioni.

Cordiali saluti.

*Il Responsabile  
Francesco Castelli*



Firmato digitalmente da:

FRANCESCO PAOLO ROSARIO CASTELLI

TIM S.p.A.

Firmato il 16/02/2023 11:58

Seriale Certificato: 446236

Valido dal 25/11/2020 al 25/11/2023

TI Trust Technologies CA

All.: c.s.

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Tiscali Italia S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Tutela Consumatori

c.a. Ing. Giuseppe Carnevale

Inviata via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Cagliari, 18 febbraio 2023

**Oggetto: “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS” – Contributo Tiscali**

Si invia, in allegato alla presente, il contributo relativo alla consultazione in oggetto.

Si precisa che il documento non contiene informazioni riservate e che, pertanto, può essere reso accessibile nella sua interezza.

Restando disponibili per ulteriori chiarimenti, si porgono

Maurizio Corazzini  
Regulatory Affairs Director  
Tiscali Italia S.p.A.

L'articolo 98-sedecies del nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche dà mandato all'Autorità di fissare 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, utilizzando, eventualmente, i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10 del Codice stesso.

Tale disposizione va ad inserirsi in un quadro regolamentare alquanto complesso in cui le misure in materia di qualità sono riconducibili a una pleora di delibere<sup>1</sup> che, da tempo, richiedevano una semplificazione attraverso la stesura di un'unica ed univoca normativa.

Si apprezza quindi che l'Autorità, con il presente documento, abbia optato per un approccio organico attraverso l'adozione di una nuova e unica delibera volta a superare tutte le delibere ad oggi in vigore, andando a razionalizzare una tematica che è andata stratificandosi nell'arco di vent'anni.

Un simile intervento, emerso anche in sede di Tavolo Tecnico con gli Operatori sulle modifiche regolamentari conseguenti all'adozione del nuovo Codice, istituito dalla stessa Autorità a marzo 2022, appare in linea con l'obiettivo di principio enunciato dalla stessa Autorità nei considerando introduttivi *“procedere ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche al fine di garantire l'accesso ad informazioni maggiormente granulari circa la qualità dell'accesso in un quadro regolamentare più chiaro, definito all'interno di un singolo testo, sia per gli utenti che per gli operatori”* e porta, coerentemente, all'abrogazione delle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

Ciò premesso, entrando nel merito della disciplina proposta, la scrivente intende avanzare alcune osservazioni volte, in particolare a *i. meglio definire il perimetro di applicazione oggettiva e soggettiva del documento in consultazione ii. proporre di modificare alcuni aspetti attuativi ivi previsti.*

---

<sup>1</sup> Direttiva generale su QoS: n. 179/03/CSP; Direttiva specifica su QoS di telefonia vocale fissa: n. 254/04/CSP; Direttiva specifica su QoS di accesso a internet da postazione fissa: n. 131/06/CSP; n. 244/08/CSP; n. 400/10/CONS; n. 151/12/CONS; n. 656/14/CONS;

### **Estensione delle campagne di misura della qualità ai servizi FWA**

In merito alla proposta di codesta Autorità di includere la tecnologia FWA tra quelle misurabili attraverso il sistema di sonde regionali del progetto MisuraInternet, la Scrivente ritiene opportuno che per tale misurazione si tenga conto delle peculiarità tecniche del servizio FWA.

Infatti, come evidenziato anche dal BEREC nelle proprie Linee guida, per i servizi FWA vi possono essere 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, la scrivente ritiene opportuno richiede di valutare in seno al Tavolo tecnico di cui di cui all’articolo 1, comma 1, lettera y) del Documento di consultazione (di seguito “Tavolo Tecnico”) 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.

### **Ambito soggettivo di applicazione**

La Scrivente ritiene opportuno che nel testo sottoposto in consultazione si precisi espressamente, in modo univoco e coerente, l’ambito di applicazione soggettiva della disciplina oggetto della presente delibera, 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.

Al riguardo, a titolo meramente esemplificativo, si richiamano 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.

Invero, tale ultima lettura, pare confermata dall’articolo 4, comma 1 lettera e) del Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito “Regolamento”), rubricato “Misure di

trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta" che, 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), lascia 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 sopra esposto, la Scrivente ritiene che vada prevista l'applicazione al solo consumatore delle seguenti disposizioni e allegati della Delibera 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.

Da ciò dovrebbe discendere una revisione del documento di consultazione che, in modo uniforme e coerente, allinei i destinatari delle tutele e garanzie ivi riconosciute e, per l'effetto, definisca con maggiore chiarezza e rigore l'ambito soggettivo di applicazione della delibera.

### **KPI su prestazioni fornite con l'offerta ex allegato 1**

Ai sensi dell'articolo 4 della delibera in consultazione e dell'allegato 1 ivi richiamato, gli operatori devono pubblicare sul proprio sito web, e rendere disponibile all'utente prima della conclusione del contratto, un prospetto che riporti, per ciascun profilo tecnico di ciascuna offerta, diverse informazioni tra cui - quale elemento di novità rispetto alla precedente disciplina - "*velocità massima della connessione*<sup>2</sup>" e "*velocità normalmente disponibili della connessione*<sup>3</sup>".

---

<sup>2</sup> Definite a punto 6 dell'allegato 1 come "*Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.*"

<sup>3</sup> Definite al punto 7 dell'allegato 1 come "*Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che un utente può aspettarsi di sperimentare per almeno il 90% del giorno.*"

Tale previsione discende dall'opportunità, ravvisata da codesta Autorità, di allineare la disciplina in oggetto alle linee guida BEREC *Guidelines*, BoR (22) 81, *on the Implementation of the Open Internet Regulation*.

Si osserva a tal riguardo che la misurazione di questi parametri risulta alquanto complessa e, ci si consenta, insidiosa, laddove venga rimessa alla libera iniziativa dei singoli Operatori; appare dunque opportuno, se non necessario, 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.

E' vero che tali misure non rientrano tra quelle probatorie, purtuttavia, se non si vuole che l'indicazione di detti parametri si fermi a un puro livello "teorico" (di mera facciata e di *appeal* commerciale), è indispensabile che vengano fissati dei paletti regolamentari a cui tutti gli Operatori si devono adeguare; diversamente verrebbe meno lo stesso scopo della disciplina in termini di tutela e trasparenza verso il consumatore.

### **Tempi di adeguamento**

All'art.12, comma 5 del documento di consultazione si legge che *"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"*.

Stupisce che codesta Autorità non abbia espressamente previsto anche un termine per l'adeguamento alle nuove misure che verranno adottate per effetto della delibera definitiva, limitandosi ad indicare i tempi per l'adeguamento delle condizioni di contratto.

Si osserva infatti che l'implementazione delle nuove misure implicherà la messa in opera di tante e tali attività, a carico degli Operatori (ed anche a carico di FUB) da rendere indispensabile un termine congruo e sufficientemente lungo.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli Operatori dovranno:

1. adeguare i prospetti informativi ai sensi della nuova delibera;

2. predisporre la nuova pagina di trasparenza tecnica;
3. censire le offerte per individuare quella corrispondente all'offerta con la maggiore velocità minima garantita in *download* o quella più diffusa, ai sensi dell'art. 8, comma 1 lettera b della delibera in consultazione, che modifica la precedente disciplina, introducendo questo ulteriore criterio per la misurazione;
4. aggiornare, oltre le condizioni generali di contratto, tutte le pagine informative dei siti internet inerenti al tema;
5. fornire alla FUB i profili relativi alle offerte di cui al punto 3.

Si richiede pertanto che il termine di adeguamento alle misure adottate con la delibera 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.

**Delibera n. 156/23/CONS**

**U.Di.Con.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

**Delibera n. 405/22/CONS**

**Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in  
materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da  
postazione fissa**

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell’elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all’art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membri del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla consultazione in oggetto.

\*\*\*\*

Oggetto di consultazione è un tema decisamente attuale e rilevante che incide concretamente sulla tutela dei diritti dei consumatori.

Infatti, per mezzo della Delibera n. 405/22/CONS, l’Autorità ha avviato il procedimento 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, misurazione della effettiva qualità raggiunta.

In particolare, l’allegato B alla menzionata delibera reca disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa.

Se da una parte, non può che accogliersi favorevolmente il processo di revisione e semplificazione degli indicatori (KPI) di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, dall’altra si ritengono necessarie alcune osservazioni.

\*\*\*\*



La scrivente Associazione ritiene, infatti, che la delibera 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, si 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, si 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.

Tuttavia, si teme che la delibera *de quo* possa avere scarso potere deterrente nei confronti degli operatori telefonici.

Se infatti, da una parte, sono previste sanzioni qualora gli stessi disattendano l'obbligo di trasmissione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori, dall'altra sembrerebbe che non siano previste conseguenze nel caso i cui i gestori non rispettino i parametri di qualità dichiarati e comunicati ad AGCOM.

A tal proposito, si 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, si 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 si auspica che tale misura possa essere introdotta anche nel mercato della telefonia.

\*\*\*\*

Con riferimento a quanto sopra, appare esemplificativo il disposto indicato al punto 7) dell'allegato 1) che prevede che i gestori pubblichino sul proprio sito web "le velocità normalmente disponibili della connessione", ovvero la velocità di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di sperimentare per almeno il 90% del giorno.

Ebbene, dalla lettura di tale disposizione appare immediatamente evidente come, a differenza di altri parametri il cui valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore, il



gestore in tal caso non sia in alcun modo tenuto a garantire il rispetto delle prestazioni dichiarate.

Ciò premesso si teme che la disposizione citata, posta in tali termini, non offra sufficienti garanzie al consumatore, il quale, nel caso di mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio offerto dall'operatore, non avrebbe strumenti idonei per riequilibrare il rapporto contrattuale.

Per tali ragioni, si ritiene 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'all. 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.

\*\*\*\*

Con riserva di ulteriori contributi, si conclude auspicando che il presente documento abbia offerto prospettive utili per l'azione di codesta Autorità.

Roma, 17/02/2023

U.Di.Con. A.P.S.  
Ufficio Legale

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Vianova S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni****Direzione tutela dei consumatori**Centro Direzionale, Isola B5, Torre  
Francesco

80143 Napoli

PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)Mail: [g.carnevale@agcom.it](mailto:g.carnevale@agcom.it)

segreteria.dtc@agcom.it

Alla cortese attenzione del responsabile del procedimento **Ing. Giuseppe Carnevale**

Massarosa, venerdì 16 febbraio 2023

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS - Vianova S.p.A.

Egregi Signori,

in merito al procedimento in oggetto, con il presente contributo Vianova intende svolgere alcune osservazioni in merito a taluni aspetti che l'Autorità ha sottoposto a consultazione con la Delibera n. 405/22/CONS ("Delibera").

In primo luogo, accogliamo con favore la semplificazione degli adempimenti in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico da postazione fissa, con la conseguente rimozione di informazioni ormai obsolete, tenuto conto sia della superiore normativa comunitaria che del venir meno di alcuni servizi come CPS e internet *dial up*.

Cionondimeno, sebbene, da un lato, sia indubbiamente apprezzabile l'intento di razionalizzazione della materia, dall'altro, si rileva un'estensione degli obblighi di trasparenza a carico degli Operatori; a tal proposito si fa riferimento alla nuova obbligatorietà di due indicatori, ad oggi facoltativi, quali il tempo di stabilimento di una connessione e la percentuale di chiamate non riuscite (allegati 7 e 8).

Prima di entrare nel merito dei singoli allegati riteniamo necessario evidenziare che l'art. 2 della delibera in consultazione prevede che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica 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"*.

Vianova acquista all'ingrosso i servizi di accesso da diversi fornitori e solamente alcuni di essi hanno contrattualizzato determinati livelli di servizio; per altri, soprattutto fornitori FWA, tali specifiche non sono riportate.

Pertanto riteniamo opportuno che, soprattutto per i fornitori non regolamentati, Codesta spettabile Autorità indichi anche i termini entro i quali tali accordi debbano essere integrati; diversamente Vianova non avrà a disposizione, per quelle specifiche tipologie di accessi all'ingrosso, gli strumenti per poter garantire il corretto adempimento agli obblighi previsti.

Per quanto riguarda, invece, il dettaglio dei singoli Allegati, Vianova espone quanto segue.

## 1. Allegato 1

In particolare, in relazione all'Allegato 1 alla Delibera in oggetto, si chiede di declinare il parametro di cui al punto 7 "Velocità normalmente disponibili della connessione". Si osserva infatti, a tal proposito, che le velocità disponibili presso la sede del Cliente finale sovente dipendono da fattori che esulano dalla competenza dell'Operatore: *ex multis*, 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).

## 2. Allegato 5

Un'ulteriore richiesta di chiarimento si auspica per un indicatore previsto dall'allegato 5 "Tasso di malfunzionamento", che estende, a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa, l'indicatore relativo al numero di segnalazioni fatte dagli utenti relative a "malfunzionamenti effettivi" durante il periodo di osservazione.

Si ritiene, a tal proposito, che possa rientrare nell'ambito oggettivo sopra descritto il mero malfunzionamento conseguente a responsabilità dell'Operatore, e non anche quello causato, ad esempio, da un guasto afferente la struttura interna del Cliente finale; in caso contrario, infatti, il dato censito non riguarderebbe più la sfera del singolo Operatore, ma una serie di elementi esterni ed imprevedibili.

## 3. Allegato 7

In relazione all'allegato 7, rubricato "Probabilità di fallimento della chiamata" si ritiene doveroso precisare che, in considerazione del bacino di utenza a cui si rivolge la scrivente società (esclusivamente Business) sovente, il Cliente finale è dotato di una propria specifica struttura telefonica interna, che esula dal controllo dell'Operatore.

Nella fattispecie, pertanto, un'eventuale inefficienza del PBX del Cliente finale non potrà essere monitorata né rilevata dall'Operatore, che dovrà e potrà svolgere un controllo circoscritto alla propria centrale telefonica, e non anche sul sistema del singolo Cliente, in quanto non controllabile.

Sempre in relazione al citato allegato e, in particolare, alla definizione di chiamata non andata a buon fine, considerato che le cause sottese possono potenzialmente essere molteplici, riteniamo utile che codesta rispettabile Autorità introduca un maggior dettaglio in ordine alle modalità corrette per la misurazione di tale indicatore, specificandone le singole cause.

Per quanto sopra, si propone di modificare l'allegato citato, in modo da:

- limitare tale monitoraggio sulla centrale telefonica dell'Operatore e non anche sulle strutture di terzi, ivi compreso lo stesso cliente finale;
- individuare le specifiche cause di scarto da prendere in considerazione nella misurazione del parametro indicato.

## 4. Allegato 10

Inoltre, un'ulteriore previsione introdotta per gli Operatori è quella di misurare, oltre ai due profili più commercializzati, un altro indicatore, ossia il profilo a listino che presenti le velocità più elevate in *download*, la c.d. *best technology*.

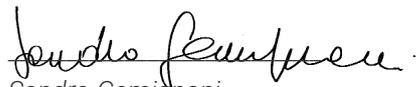
Tale obbligo si traduce, a nostro avviso, in un maggior costo che gli Operatori sono chiamati ad affrontare, come, ad esempio i costi progettuali, i costi della sonda e del relativo *hosting*, proprio in un periodo storico nel quale rileviamo un incremento nel costo della materia prima, dell'energia e dell'inflazione in generale.

Riteniamo pertanto che lo scopo sotteso a tale parametro (i.e. la ricerca da parte dell'utente di un'offerta tecnologicamente all'avanguardia) potrebbe essere raggiunto prevedendo solo questo indicatore e non anche le due offerte più vendute.

Ancora, desideriamo portare all'attenzione dell'Autorità, la considerazione che, nel caso in cui tale obbligo diventasse vincolante, sarebbe opportuno che il soggetto indipendente garantisse la disponibilità di sonde certificate per velocità a partire da 1 Gbps, in modo da essere allineati con le nuove velocità già disponibili sul mercato.

Ai sensi della delibera n. 383/17/CONS, si comunica che non ci sono documenti o parti del documento da sottrarre all'accesso.

Restiamo a disposizione e, con l'occasione, porgiamo cordiali saluti.



Sandro Gemignani

*resp. affari legali e regolamentari*

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Vodafone Italia S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS



Direzione External Affairs

**Spett.le**  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Consumatori  
Centro Direzionale ISOLA B 5  
Torre Francesco  
Napoli 80100

All'attenzione del responsabile del procedimento  
Ing. Giuseppe Carnevale

Inviata via PEC all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
anticipata via email all'indirizzo e-mail: [g.carnevale@agcom.it](mailto:g.carnevale@agcom.it)

Roma, 2 marzo 2023

**PROT. N.54 /2023**

**Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS – integrazione comunicazione 42/2023 di pari oggetto**

Con riferimento al procedimento di cui all'oggetto, si trasmettono, in allegato alla presente, le osservazioni di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) chiedendo al contempo poter essere audita da Codesta Autorità, al fine di illustrare con maggior dettaglio le osservazioni ivi indicate.

Si chiede formalmente che le suddette informazioni siano sottratte all'accesso da parte di qualsivoglia soggetto terzo, ai sensi del regolamento in materia di accesso agli atti approvato con delibera 217/01/CONS come modificato dalla delibera 335/03/CONS, attenendo esse ad informazioni relative alle strategie di natura economica, industriale, finanziaria, commerciale di Vodafone e configurando dunque, segreti di natura commerciale ai sensi dell'art 2, comma 4, del regolamento stesso. L'eventuale accesso da parte di terzi alla suddetta documentazione arrecherebbe un grave pregiudizio agli interessi finanziari, economici, industriali e commerciali della Scrivente.

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti, si inviano cordiali saluti.

Firmato digitalmente da  
**Marialuisa Cesaro**  
Head of Digital & Competition Affairs  
O = VODAFONE ITALIA SPA  
C = IT

Vodafone Italia S.p.A.  
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230  
vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

## Premessa

Prima di entrare nel merito dei contributi specifici concernenti la consultazione in oggetto, Vodafone ritiene utile manifestare il proprio consenso rispetto all'obiettivo generale che con essa si vuole raggiungere, (i.e. la razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare nell'ambito della qualità dei servizi di rete fissa) ovvero la razionalizzazione delle norme regolamentari e la stesura di un piano di adeguamento delle stesse rispetto al contesto evolutivo di mercato.

Si assiste ormai da anni, infatti, specialmente nell'ultimo periodo, ad una progressiva e sempre più veloce fase evolutiva delle tecnologie utilizzate nel comparto delle comunicazioni elettroniche, nonché ad un radicale mutamento delle abitudini di uso e consumo dei servizi di comunicazione elettronica da parte degli utenti finali.

Come illustrato anche da Codesta Autorità nell'ambito della Relazione Annuale 2022, la crisi pandemica ha ulteriormente accentuato una già di per sé forte crisi di settore caratterizzata da una forte contrazione dei ricavi – ormai a senso unico negli ultimi anni – (-2,8% nel 2021), dovuta, per lo più, alla drastica riduzione delle spese per servizi a causa della forte pressione competitiva che si registra, il tutto, a fronte di una richiesta e di un utilizzo sempre maggiore del servizio da parte dei clienti finali.

Nel 2021 il traffico dati da postazione fissa è aumentato del 15,9%, rispetto all'anno precedente, raggiungendo un traffico unitario mensile per linea *broadband* di 210 gigabyte. Tale incremento del traffico dati è anche riconducibile alla progressiva diffusione di servizi e contenuti offerti dalle piattaforme online e di forme di organizzazione del lavoro basate principalmente sul telelavoro. Inoltre, [REDACTED]

In tale contesto dinamico di mercato, complesso sotto il profilo della tenuta economica per gli operatori, specie se infrastrutturali come la Scrivente, si rivelano, più che mai opportuni, interventi di **semplificazione del contesto regolamentare** al fine di assicurare agli operatori una maggiore certezza del diritto e un adeguato contesto competitivo in cui operare.

In ambito comunitario l'aspetto principale del principio della certezza del diritto [REDACTED]

In tal senso, specie dopo l'entrata in vigore del Nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche (di seguito Codice), appare necessario procedere ad una razionalizzazione e ad un riassetto generale del quadro normativo regolamentare.

É indubbio che, tra le diverse aree di intervento, vi sia anche la necessità di procedere ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi di rete fissa.

---

<sup>1</sup> Agcom, relazione annuale 2022

Tra le principali novità introdotte con l'avvio della Consultazione in oggetto, si condivide, in particolare, l'approccio di Codesta Autorità rispetto all'obiettivo di **semplificare il complesso degli indicatori di qualità del servizio di comunicazioni da postazione fissa**, anche nell'ottica del recepimento del nuovo Codice.

[REDACTED]

Rispetto, in generale, agli obiettivi della Consultazione in oggetto, si auspica che Codesta Autorità, voglia tener conto, anche nel rispetto del principio di armonizzazione delle fonti comunitarie e del principio di proporzionalità, di quanto già previsto e posto in essere in attuazione del Codice e delle altre fonti Comunitarie (su tutte, il Regolamento Open Internet e le Linee Guida BEREC) nonché di quanto previsto e implementato negli altri Paesi dell'UE.

Al riguardo, preme sottolineare alla Scrivente come la stessa Autorità riconosca che tra gli aspetti qualificanti del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, figurano anche *"l'introduzione di un approccio di armonizzazione massima in tema di tutela degli utenti, volto ad escludere il mantenimento ovvero l'introduzione di norme maggiormente o minormente stringenti rispetto a quelle disciplinate dal Codice europeo"*<sup>2</sup>.

Infine, tenendo conto del difficile contesto di mercato, sopra illustrato, si auspica che ogni intervento normativo che [REDACTED] **il rispetto del principio di [REDACTED] reale obiettivo prefissato dalla norma.**

Entrando nel dettaglio delle disposizioni di cui alla consultazione in oggetto, si forniscono, di seguito, le osservazioni di Vodafone sull'articolato di cui all'allegato B della Delibera n. 405/22/CONS relativamente ad aspetti specifici di interesse della Scrivente.

Di seguito si riportano alcune prime considerazioni in merito al testo sottoposto a consultazione pubblica ed in particolare in merito a:

- Obblighi di informazione: delibera 405/22/CONS versus disposizioni CCEE
- Obblighi di rendicontazione
- Misurazioni per i servizi FWA
- Campo di applicazione
- Diritti di recesso
- Tempi di adeguamento

#### **Obblighi di informazione: delibera 405/22/CONS versus disposizioni CCEE**

La Delibera n. 405/22/CONS in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa (di seguito denominata Delibera), andando a sostituire le precedenti disposizioni in materia di qualità dei servizi,

<sup>2</sup> Fonte Delibera Agcom 225/22/CONS - Piano della performance 2022 – 2024 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

individua gli obblighi di informazione che i fornitori di servizi da postazione fissa sono tenuti ad osservare nei confronti degli utenti finali in materia di qualità dell'offerta, sia in termini di obblighi di informazione precontrattuale (come da articolo 4 e allegato 1 della Delibera), sia in termini di obblighi di trasparenza e confronto delle offerte (come da articoli 5 e 6 della Delibera).

Nell'ottica dell'allineamento della Delibera al Codice si intende qui mettere in rilievo quegli obblighi d'informazione che, ponendo richieste di informazione ulteriori rispetto a quelle già individuate dal Codice, [redacted] sull'allineamento della Delibera alle obbligazioni contenute negli articoli 98-  
quaterdecies (congiuntamente all'allegato 8) e 98 sedecies del Codice.

In base all'articolo 4 della Delibera i fornitori di servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa sono tenuti a fornire, in fase contrattuale, le informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, comunicando le informazioni elencate nell'allegato 1. [redacted]  
[redacted] in quanto:

- a) 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.
- b) L'allegato 8 – 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, risulta evidente che l'allegato 1 alla Delibera richiede di fornire informazioni aggiuntive a quelle fornite nella sintesi contrattuale, **dunque non espressamente richieste dal Codice.**

- c) L'articolo 98-sedecies infine afferma che non sussiste l'obbligo a priori da parte dei fornitori di pubblicare le informazioni relative alla qualità del servizio, al contrario, la possibilità di imporre obblighi di informazione **rimane a discrezione dell'Autorità.**

Pertanto, sulla base delle considerazioni su-riportate appare quanto mai necessario che gli obblighi di informazione posti dall'allegato 1 alla Delibera vengano rivisti e ridimensionati, così da attenersi a quanto già stabilito dal Codice.

**Rivedere nella sua interezza gli obblighi contenuti nell'allegato 1** è necessario non solo in nome della **massima chiarezza e semplicità di fruizione delle informazioni da parte del consumatore finale**, ma anche nell'ottica di **avvicinarsi alle best practices europee nell'ambito della qualità del servizio.**

Si sottolinea infatti come in Europa **nessun operatore è tenuto a fornire, in fase di proposizione commerciale, un dettaglio – così analitico - di informazioni di cui allegato 1.**

Si rileva come già oggi nell' ambito della proposizione commerciale viene indicato, oltre alle condizioni economiche di offerta:

- tecnologia utilizza
- copertura di rete
- caratteristica della tecnologia

- misurazione delle prestazioni
- dettagli sul modem, laddove incluso
- massima velocità
- caratteristiche del WiFi
- modalità di realizzazione dell'offerta

Infine si evidenzia 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": [https://www.vodafone.it/eshop/tariffe-e-prodotti/internet-a-casa/fibra-ottica.html?icmp=web\\_cbu\\_fibra\\_info-tecnologia#vfa-drop-section1](https://www.vodafone.it/eshop/tariffe-e-prodotti/internet-a-casa/fibra-ottica.html?icmp=web_cbu_fibra_info-tecnologia#vfa-drop-section1).

### Obblighi di rendicontazione

Il testo sottoposto a consultazione pubblica prevede che gli operatori inviino all'Autorità e pubblichino nel proprio sito web le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta, secondo le seguenti tempistiche:

- o per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione agli indicatori allegati 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;
- o 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;
- o per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono.

**Per ciascuna offerta**, gli operatori inviano all'Autorità le informazioni richieste, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti.

Gli operatori 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".

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

Inoltre, è previsto che gli operatori

- o utilizzino almeno gli indicatori individuati nell'allegato nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di rete fissa informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;
- o pubblichino, nel proprio sito web, la relazione annuale contenente la descrizione degli indicatori di qualità, 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;
- o inviino 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;

- o comunichino 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 rete fissa ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.
- o pubblichino tabelle comparative, anche in forma sintetica, di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti
- o 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.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] La richiesta di fornire informazioni sulla qualità del servizio a consuntivo risulta, in primo luogo, sproporzionata e contraria ai principi del Codice. In quanto, in base all'allegato 6 del Codice, 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. **Risulta dunque eccessivo richiedere lo stesso dettaglio nella fatturazione a tutti i fornitori di servizi da postazione fissa.**

[REDACTED]

Infine, in merito ai requisiti di fatturazione (come previsti dall'articolo 6, comma 2d della Delibera), risulta eccessivo chiedere agli operatori di inserire le informazioni relative alla qualità del servizio nella fattura, dato che tali informazioni **sono già reperibili sul sito web** dell'operatore, al quale gli utenti possono avere facile accesso. Si ritiene dunque **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 .**

[REDACTED]

#### Misurazioni delle reti FWA

Il testo sottoposto a consultazione pubblica prevede inoltre che gli operatori misurino anche la qualità dei servizi forniti in tecnologia FWA, e successivamente pubblichino i risultati delle misurazioni nel proprio sito web.

Tali disposizioni in materia di servizi FWA risultano tuttavia, in virtù delle caratteristiche della tecnologia FWA stessa, superflue e oggettivamente non realizzabili.

I servizi FWA, [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Infine, il servizio FWA non è una *best technology*, dunque misurare la velocità della banda minima – e comunicare tale valore al consumatore – risulta superfluo e di scarso beneficio per il consumatore, [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Campo di applicazione**

L' Art. 98-sedecies (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico stabilisce che L'Autorità può (non deve) 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 a Regolamento (UE) 2015/2120

Tenuto conto che per consumatore si intende la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale svolta va certamente escluso dal campo di applicazione della citata delibera le persone non fisiche.

## Diritti di recesso

L'articolo 4 della Delibera prevede che gli operatori si impegnino a rispettare i valori degli indicatori forniti in fase contrattuale, ed in tal senso l'articolo rimanda ai diritti dei consumatori, nel caso in cui non sia raggiunto il livello di qualità previsto dal contratto.

Tuttavia, 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 sono motivi sufficienti per giustificare il recesso senza costi ed immediato dal contratto.

L'articolo 98-septies decies, comma 6 del Codice prevede infatti 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.

## Tempi di adeguamento

Si ritiene che debbano essere garantiti

## Allegato B alla delibera n. 405/22/CONS

### DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA

#### Articolo 1 (Definizioni)

- a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "abbonato": la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- c) "*client*": sistema che esegue le misure di cui agli allegati 9, 10, e 11 e che può essere sotto il controllo del server di misura;
- d) "Codice": il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)";
- e) "direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi": la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003;
- f) "fornitura di una rete di comunicazione elettronica": la realizzazione, la gestione, il controllo o la messa a disposizione di tale rete;
- g) "localizzazione dei punti di misura": la localizzazione, all'interno della rete di accesso gestita da un determinato operatore, dei punti fisici in cui devono essere collocati i client del sistema di misura;
- h) "NAP: *Neutral Access Point*", punti neutrali di interconnessione. È l'infrastruttura fisica neutrale attraverso la quale i vari ISP si scambiano, fra loro, traffico Internet;
- i) "offerte in abbonamento": offerta per un determinato servizio che prevede il pagamento di un canone per un prefissato periodo temporale;
- j) "operatori": i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- k) "profilo": configurazione del servizio offerto caratterizzata da specifici valori di banda in download e in upload eventualmente corredata da specifiche opzioni;
- l) "rete di accesso FWA": architettura di accesso in cui la fibra ottica e/o altro mezzo di *backhauling* raggiunge una stazione radio base a cui sono collegati i terminali d'utente consumatore, su postazione fissa, mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio;
- m) "reti di comunicazione elettronica": i sistemi di trasmissione, basati o meno su un'infrastruttura permanente o una capacità di amministrazione centralizzata e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse, inclusi gli elementi di rete non attivi, che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti mobili e fisse (a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa internet), i sistemi per il trasporto via cavo della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti utilizzate per la diffusione radiotelevisiva e le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;
- n) "rete pubblica di comunicazione elettronica": una rete di comunicazione elettronica, utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, che supporta il trasferimento di informazioni tra i punti terminali di rete;
- o) "servizio di accesso a Internet da postazione fissa", per gli scopi del presente documento, tale espressione si riferisce al servizio di comunicazione elettronica, comunque realizzato, che consente all'apparecchiatura terminale d'utente consumatore, situata in postazione fissa, di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e include tutte le funzioni che sono necessarie a comunicare in Internet, limitatamente alla sezione di rete compresa tra il terminale dell'utente consumatore finale e gli apparati di interconnessione con le reti degli altri operatori e non include i servizi di comunicazione "end-to-end" tra operatori di accesso diversi e i servizi del livello applicativo;
- p) "servizio di comunicazione elettronica": i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:
- 1) servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120;
  - 2) servizio di comunicazione interpersonale;
  - 3) servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva;

- q) "servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero": un servizio di comunicazione interpersonale che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale - o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- r) "servizio di comunicazione interpersonale": un servizio di norma a pagamento che consente lo scambio diretto interpersonale e interattivo di informazioni tramite reti di comunicazione elettronica tra un numero limitato di persone, mediante il quale le persone che avviano la comunicazione o che vi partecipano ne stabiliscono il destinatario o i destinatari e non comprende i servizi che consentono le comunicazioni interpersonali e interattive esclusivamente come elemento accessorio meno importate e intrinsecamente collegato a un altro servizio;
- s) "servizio di comunicazione vocale": un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- t) "server di misura": server che permettono l'esecuzione delle misure rispondendo alle richieste di comunicazione dei clienti secondo quanto stabilito negli allegati 9, 10, e 11 e che può gestire le attività svolte dai clienti;
- u) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale;
- 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);
- w) "consumatore si intende la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale"  
utente consumatore: 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;
- x) "utente consumatore finale": un utente consumatore che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti;
- y) "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, e dagli operatori nazionali di comunicazioni elettroniche da postazione fissa, ivi inclusi gli operatori FWA. Al tavolo partecipano altresì i rappresentanti designati dalle associazioni dei consumatori, nonché, in qualità di uditori e previo esplicito invito, Università, Enti di ricerca ed altri soggetti esperti interessati.

## Articolo 2 (Oggetto)

1. La presente delibera stabilisce le informazioni che, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, i fornitori di servizi di comunicazioni 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 consumatore 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 f)Y).

## CAPO I

### DISPOSIZIONI INERENTI ALLA DEFINIZIONE DEI PARAMETRI DI QUALITÀ E ALLA TRASPARENZA

#### Articolo 3

**(Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa)**

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-sedecies del Codice, utilizzano 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, che formano parte integrante e sostanziale della presente delibera, tenuto conto delle precisazioni ivi contenute.

#### Articolo 4

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

1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, ~~anche in tecnologia FWA~~ eccetto 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,~~ tramite rimando al link del sito web, 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 consumatore 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. ~~Qualora si riscontrino livelli peggiorativi della qualità del servizio offerto, è possibile recedere dal contratto senza costi aggiuntivi solo dopo aver presentato l'apposito reclamo tramite il sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), secondo l'iter e le tempistiche definiti dall'articolo 10, comma 5 della presente delibera.~~ 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.

#### 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 erogate 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.

#### **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~~ prima documentazione di fatturazione ~~utile~~, utile, indicando la sezione del sito in cui sono disponibili le informazioni relative agli obiettivi, 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](http://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 – senza oneri diretti o indiretti per gli operatori - 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.

#### **Art. 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.

#### **CAPO II**

##### **DISPOSIZIONI INERENTI ALLO SVOLGIMENTO DELLE MISURE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET**

#### **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.

#### 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 consumatore 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.

#### Articolo 10

##### (Certificazione della qualità di servizio resa ad uso dell'utente consumatore finale e presentazione del reclamo)

1. Il soggetto indipendente fornisce all'utente consumatore 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 ~~nonché, ove possibile, l'idoneità fisica della linea.~~

3. ~~Il soggetto indipendente~~ l'Autorità 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 consumatore finale.

4. Il servizio di verifica di cui al comma 1 è gratuito per l'utente consumatore finale.

5. Qualora l'utente consumatore riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi – ovvero significative, ricorrenti e continuative 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. 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 consumatore 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 consumatore 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 consumatore 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 consumatore 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.misuraininternet.it](http://www.misuraininternet.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 consumatore 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, tramite l'inserimento del link di rimando alla pagina web, la disponibilità dei servizi di cui ai commi 1 e 8.

#### 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.

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-180 giorni dalla pubblicazione della presente direttiva aggiornano, ove non già previsto, le proprie condizioni contrattuali riconoscendo per le nuove offerte 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. 179/03/CONS, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP sono abrogate.

#### ALLEGATI ALLA DELIBERA N. 405/22/CONS

## ALLEGATO 1 PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

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

1. Nome commerciale dell'offerta
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.
3. Velocità minime della connessione – Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 10, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.
4. Ritardo massimo della connessione – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 11, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
6. Velocità massime della connessione – Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente consumatore 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 consumatore può aspettarsi di sperimentare per almeno il 90% del giorno;
8. Velocità pubblicizzate della connessione – Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing;
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 consumatore ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare 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 consumatore ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.

Inoltre, deve essere indicato l'area del proprio sito web ove sono reperibili le informazioni relative a

- 11. Disponibilità di meccanismi di QoS – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.
- 12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.
- 13. Informazioni relative al modem libero – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.
- 14. Antivirus, firewall – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.
- 15. Assistenza tecnica – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.
- 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 3, 4 e 5 di cui sopra.

## ALLEGATO 2

Vodafone Italia S.p.A.  
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230  
vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

## RECLAMI SUGLI ADDEBITI

**Definizione dell'indicatore:** La percentuale di fatture per cui l'utente consumatore 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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio.

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

**Servizi a cui si applica:** tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

**Rilevazione dei dati:** censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

**Misura:** rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale.

**Indicazioni obbligatorie:** se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati, indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse.

**Rapporti:** unico.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- annuale, 1 gennaio - 31 dicembre – entro il 30 giugno.

## ALLEGATO 3 ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

**Definizione dell'indicatore:** la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

**Servizi a cui si applica:** tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

**Rilevazione dei dati:** censuaria – tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

**Periodi rilevazione:**

- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

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

**Unità di misura:** valore percentuale

**Rapporti:** unico.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- annuale 1 gennaio - 31 dicembre – entro il 30 giugno.

## ALLEGATO 4 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

**Definizione dell'indicatore:** 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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio.

**Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Servizi a cui si applica:** tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

Rilevazione dei dati: censuaria – tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente consumatore sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Misure:**

- a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati 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;
- e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

**Unità di misura:** per le misure a), b) e c) i giorni solari, per le misure d) ed e) i valori percentuali.

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.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre- periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre);
- 2° semestre 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo);
- annuale 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno.

## ALLEGATO 5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

**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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Servizi a cui si applica:** tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

**Rilevazione dei dati:** censuaria - raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente consumatore. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente consumatore.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;

- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**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;
- c) Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi relativi sia al servizio voce sia all'accesso Internet e il numero medio di linee d'accesso.

Unità di misura: valore percentuale.

**Rapporti:** unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità:

- 1° semestre, 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre);
- 2° semestre, 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo);
- annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno.

## ALLEGATO 6 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizione dell'indicatore: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

**Servizi a cui si applica:** tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

**Rilevazione dei dati:** censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente consumatore.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente consumatore ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura; si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Periodi di rilevazione:

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Misure:**

- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
  - percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
  - percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
  - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.
- Unità di misura: per le misure a), b) e c) le ore comprese quelle non lavorative, per la misura d) il valore percentuale.

**Rapporti:** dati separati per:

- servizi forniti con proprie infrastrutture;
- servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore.

Date d'invio dei rapporti all'Autorità:

- 1° semestre, periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre);

- 2° semestre, periodo 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo);
- annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno.

## ALLEGATO 7 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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio facoltativo

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

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.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale

**Misura:** Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

**Unità di misura:** Valore percentuale

**Indicazioni obbligatorie:** -

**Rapporti:** unico.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre, periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)
- 2° semestre, periodo 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)
- annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno

## ALLEGATO 8 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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio, facoltativo

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

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

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Misure:**

- Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali
- 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

Unità di misura: secondi (con almeno due cifre decimali)

**Indicazioni obbligatorie:** -

**Rapporti:** unico.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre, periodo 1 gennaio-30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)
- 2° semestre, periodo 1 luglio-31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)
- annuale, 1 gennaio – 31 dicembre - entro il 30 giugno

#### 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 consumatore per fornire il servizio richiesto.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico.

**Rilevazione dei dati:** sono possibili 2 alternative:

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

N.B. 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 consumatore).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal NTP al "call center", può essere omesso e in tal caso va indicata l'omissione. Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

Nel caso in cui le rilevazioni siano basate su campioni, questi devono essere scelti in modo casuale e tali da essere statisticamente indipendenti. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% con un intervallo di confidenza del 95%.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale

**Misure:** a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

**Unità di misura:** per la misura a) secondi

per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: a) metodo di rilevazione utilizzato, scelto tra quelli previsti;

b) numero di campioni osservati (nel caso di rilevazione su base campionaria)

Rapporti: dati relativi a servizi diretti e indiretti senza distinzione

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

1° semestre – periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)

2° semestre – 1 luglio-31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo) annuale – 1 gennaio-31 dicembre – entro il 30 giugno

#### ALLEGATO 10

##### VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI

**Definizione dell'indicatore:** velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato.

Scopo: fornire informazioni riguardo alla capacità di uso dei servizi Internet nella rete, dal terminale verso Internet e viceversa.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio.

**Periodi di riferimento della valutazione:**

- 1° semestre – periodo 1 gennaio – 30 giugno;
- 2° semestre – periodo 1 luglio – 31 dicembre;

- annuale – 1 gennaio – 31 dicembre.

**Servizi a cui si applica:** servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda superiore a 2 Mbit/s.

Periodi di rilevazione:

- 1° semestre – periodo 1 gennaio – 30 giugno;
- 2° semestre – periodo 1 luglio – 31 dicembre;
- annuale – 1 gennaio – 31 dicembre.

**Misure puntuali:**

a. "Velocità massima in download" – velocità di trasmissione massima raggiunta all'interno del periodo temporale di osservazione durante la ricezione del file di prova; ovvero il valore massimo avendo supposto un intervallo di osservazione pari a 10 secondi;

b. "Velocità media in download" – velocità di trasmissione media calcolata all'interno del periodo temporale di osservazione durante la ricezione del file di prova; ovvero il valore medio avendo supposto un intervallo di osservazione pari a 10 secondi;

c. "Velocità massima in upload" – velocità di trasmissione massima raggiunta all'interno del periodo temporale di osservazione durante la trasmissione del file di prova; ovvero il valore massimo avendo supposto un intervallo di osservazione pari a 10 secondi;

d. "Velocità media in upload" – velocità di trasmissione media calcolata all'interno del periodo temporale di osservazione durante la trasmissione del file di prova; ovvero il valore medio avendo supposto un intervallo di osservazione pari a 10 secondi.

**Misure probatorie:**

a. "Velocità minima in download" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate durante la ricezione del file di prova. Ciascuna misurazione avrà un intervallo di osservazione pari a 10 secondi.

b. "Velocità minima in upload" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate durante la trasmissione del file di prova. Ciascuna misurazione avrà un intervallo di campionamento pari a 10 secondi.

**Modalità di calcolo:**

- Velocità di trasmissione dati "V", misurata tramite la trasmissione di file di prova di dimensioni predefiniti, trasmessi tra il server di misura e un client di misura.

- $V=N/T$ , dove N è il numero di bit contati durante la trasmissione e T è l'intervallo di osservazione temporale fissato pari a 10 secondi; V è la velocità di trasmissione dati misurata in kbit/s.

- Dettaglio sul periodo di tempo T:

– l'esecuzione delle misure prevede l'apertura di una sessione http tra il client e il server (senza la presenza di proxy) e l'Intervallo T di 10 secondi parte dal primo bit scaricato.

- Dovranno essere escluse dal calcolo tutte le misure che iniziano o terminano in periodi dichiarati come inaffidabili dal gestore dei server ai NAP. Quest'ultimo, qualora si verificassero situazioni di carico anomale, provvederà a comunicare agli operatori quali sono i periodi da considerare come inaffidabili.

- Nella valutazione delle velocità non sono da considerare le misurazioni che hanno dato origine ad errori nella fase di connessione al server http.

**Unità di misura:** kbit/s.

**Distribuzione spaziale della misura:**

- I server del sistema di misura sono posizionabili presso i NAP ed almeno presso il NAMEX di Roma, il MIX di Milano e il TOPIX di Torino che sono gestiti dal soggetto indipendente.

- Per ogni zona a cui si riferisce la misura, l'operatore connette un client ad un apparato di accesso significativo di un sito della zona; la selezione del sito e dell'apparato è effettuata avendo cura che i traffici afferenti al sito e all'apparato selezionato siano tra quelli su cui c'è maggiore traffico. In prima applicazione, la selezione è tra i primi cinque su cui è presente maggiore traffico. Nel caso di offerte ADSL, l'operatore può posizionare i client presso i siti in cui sono dislocati i DSLAM.

**Articolazione della sessione di misura:**

- Al fine di garantire l'attendibilità delle misure, ogni server di misura limita il numero di sessioni http contemporanee, verificando in particolare il rispetto della condizione per la quale la somma dei profili tecnici delle linee di accesso sotto prova contemporaneamente non superi una percentuale cautelativa della velocità dell'interfaccia di rete del server di misura.

- La prova di download consiste in un numero N di misure non correlate temporalmente tra loro.

- Ciascuna prova di download consiste nell'esecuzione del comando get da parte del client relativamente al file concordato presente sul server di misura, senza la presenza del proxy (il risultato del comando get costituisce il singolo dato disaggregato da memorizzare).
- La prova di upload consiste in un numero N di misure non correlate temporalmente tra loro.
- Ciascuna prova di upload consiste nell'esecuzione del comando post da parte del client relativamente al file concordato (presente sul client) verso il server di misura, senza la presenza del proxy (il risultato del comando post costituisce il singolo dato disaggregato da memorizzare).
- Variazioni a quanto descritto riguardo l'articolazione della sessione di misura potranno essere determinate dal soggetto indipendente in accordo con la Direzione Tutela dei Consumatori.

Dimensione del file trasmesso:

la dimensione del file sarà commisurata sulla prequalifica della linea e sarà tale da consentire che l'operazione di download/upload ecceda l'intervallo di osservazione fissato a 10 secondi. Ad esempio, se la linea sotto test ha una velocità stimata di 10 Mbit/s, il file scaricato sarà strettamente maggiore di 100 Mbit.

**Contenuto dei file:**

file incompressibili costituiti da sequenze pseudocasuali, definiti dal soggetto indipendente. A titolo di esempio, un file in formato jpeg.

**Numero di misure per ciascun verso di trasmissione:**

sono previste non più di quattro misure per ogni fascia oraria. Ciascuna misura sarà effettuata almeno 10 minuti dopo la precedente. La regola generale è che il tempo che intercorre tra una misura e la successiva è pari al tempo totale della fascia oraria diviso 4 (che è il numero di misure da svolgersi nella fascia oraria medesima).

Condizioni per la de-correlazione temporale delle misure:

il soggetto indipendente provvede a stabilire le tempistiche di esecuzione delle misure.

Rapporti: separati per offerta e per ciascuna coppia client – server, indicando per il client la zona a cui si riferisce, insieme ad un resoconto che fornisce la media per offerta.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre, periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)
- 2° semestre, periodo 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)
- Annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno

## ALLEGATO 11 RITARDO DI TRASMISSIONE DATI

**Definizione:** tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping).

**Scopo:** fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente consumatore; il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio

**Periodi di riferimento della valutazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

Servizi a cui si applica: servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 2 Mbit/s.

Periodi di rilevazione:

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Misura:** ritardo di trasmissione dati, misurato considerando il tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping):

a. Ritardo massimo: "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo.

b. Valore medio del ritardo di trasmissione dati.

c. Jitter: deviazione standard del ritardo di trasmissione dati.

**Modalità di calcolo**

- D=TPING, dove D è il ritardo di trasmissione dati; TPING è il tempo intercorrente tra l'invio di un messaggio ICMP Echo Request e la ricezione del corrispondente messaggio ICMP Echo Reply (in ms).

- Sono escluse dal calcolo tutte e sole le prove di misura che iniziano o terminano in periodi dichiarati come inaffidabili dal soggetto indipendente. Quest'ultimo, qualora si verificassero situazioni di carico anomale, provvede a comunicare agli operatori se e quali periodi sono da considerare come inaffidabili.

- Nella valutazione della media, del ritardo massimo e della deviazione standard non sono da considerare le misure che non hanno prodotto un valore di ritardo, le quali vanno considerate ai fini della valutazione del Tasso di perdita dei pacchetti di cui all'allegato 12.

Unità di misura: millisecondi [ms]

**Distribuzione spaziale della misura:** vedi l'allegato 10.

Formato del PING

- Dimensione del payload del messaggio ICMP fissato a 1024 byte.

- Time out uguale al valore di default (5 s).

- Numero di tentativi: fissato pari a 1.

Articolazione della sessione di misura

La prova consiste in un numero N di misure non correlate temporalmente tra loro.

Ciascuna prova consiste nell'invio di un comando di ping all'indirizzo del server di misura.

**Numero di misure:** vedi l'allegato 10.

Condizioni per la de-correlazione temporale delle misure

Le singole misure devono essere distanziate di almeno 10 secondi.

Il soggetto indipendente provvede a stabilire le tempistiche di esecuzione delle misure.

Rapporti: vedi l'allegato 10.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre, periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)

- 2° semestre, periodo 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)

- Annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno

## ALLEGATO 12

### TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI

**Definizione:** rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati.

**Scopo:** fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio.

**Periodi di riferimento della valutazione**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;

- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;

- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

Servizi a cui si applica: servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 2 Mbit/s.

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;

- 1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;

- 1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

**Misura:**

Probabilità di perdita dei pacchetti ping, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (ping) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati di cui all'allegato 8. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando ping non ha prodotto un valore di ritardo.

**Modalità di calcolo:**

Detto R il rapporto tra il numero di pacchetti di ping che non hanno ricevuto risposta e il numero di pacchetti generati, il tasso di perdita è uguale a  $R - 1$

**Unità di misura:** percentuale (%).

**Distribuzione spaziale della misura:** vedi l'allegato 11

**Formato del ping:** vedi l'allegato 11.

**Articolazione della sessione di misura:** la valutazione del numero dei fallimenti è determinata sulla base delle risultanze delle misure di cui all'allegato 11.

**Numero di misure:** il numero delle misure è quello stabilito nell'allegato 11.

**Condizioni per la de-correlazione temporale delle misure:** vedi l'allegato 11.

**Rapporti:** Vedi l'allegato 10.

**Date d'invio dei rapporti all'Autorità:**

- 1° semestre, periodo 1 gennaio – 30 giugno – entro 3 mesi (30 settembre)
- 2° semestre, periodo 1 luglio – 31 dicembre – entro 3 mesi (31 marzo)
- Annuale, 1 gennaio – 31 dicembre – entro il 30 giugno

Vodafone Italia Sp.A.  
Società del gruppo Vodafone Group Plc, con socio unico  
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230  
vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

---

**Delibera n. 156/23/CONS**

**Wind Tre S.p.A.**

Contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS

## Allegato B alla delibera n. 405/22/CONS

### DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA

TESTO	COMMENTI E PROPOSTE DI MODIFICA
<p><b>CAPO I</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI INERENTI ALLA DEFINIZIONE DEI PARAMETRI DI QUALITÀ E ALLA TRASPARENZA</b></p> <p><b>Articolo 3 (Disposizioni inerenti ai parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa)</b></p> <p>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-sedecies del Codice, utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli <b>allegati da 2 a 12</b>, che formano parte integrante e sostanziale della presente delibera, tenuto conto delle precisazioni ivi contenute.</p>	<p><b>Nota WindTre all'articolo 3:</b> gli indicatori descritti negli allegati 7 e 8 "PROBABILITÀ DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA " e "TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA" riguardano 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.</p> <p>Considerato che l'ambito della presente Delibera riguarda i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti da postazione fissa, si ritiene opportuno evitare l'introduzione di indicatori che non siano specifici dell'ambito in oggetto, <u>escludendo, pertanto, quelli riportati negli allegati 7 e 8 sopracitati</u>, che, proprio perché non inerenti esclusivamente la rete Fissa, non sono misurati sulla rete di Wind Tre.</p>
<p><b>Articolo 4 (Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti)</b></p> <p>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 <b>ciascun'offerta</b>, 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 <b>all'allegato 1</b> al presente provvedimento, ed informano i consumatori circa le modalità di reperimento di eventuali ulteriori informazioni.</p> <p>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.</p> <p>3. Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e <b>pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12</b> di seguito riportati:</p> <p>a) velocità di trasmissione dati (velocità minime della connessione in download e in upload);</p> <p>b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);</p> <p>c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 1:</b> L'allegato 1 prevede l'introduzione di nuove definizioni di velocità (Velocità massime della connessione, Velocità normalmente disponibili della connessione, Velocità pubblicizzate della connessione) che richiedono innanzitutto l'individuazione di parametri univoci tra gli operatori per la loro rilevazione allo scopo di renderle confrontabili.</p> <p>Come meglio specificato nei commenti agli ALLEGATI della presente Consultazione, si ritiene pertanto necessario un tavolo congiunto tra gli operatori anche per quanto riguarda la tecnologia FWA.</p> <p><b>Nota WindTre al comma 3:</b> Nel comma 3 si stabilisce anche che gli operatori debbano <b>pubblicare</b> i valori degli indicatori di cui agli allegati 10 -12. Si specifica che gli indicatori degli allegati 10 -12 sono rilevati e disponibili per i profili specificati nell'articolo 8. Si intende pertanto che tali valori siano il risultato della misura delle offerte degli operatori da parte del soggetto indipendente.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Articolo 5 (Disposizioni inerenti agli obblighi di trasparenza)</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <b>ciascun'offerta</b>.</p> <p>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 <b>effettivamente raggiunti</b>, in relazione agli indicatori di cui agli <b>allegati da 2 a 9</b>, 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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 4:</b> Si ribadiscono le osservazioni sugli allegati 7 e 8 come specificato nei commenti dell'articolo 3. Per gli allegati 10 -12 sarà necessario rivolgersi al soggetto indipendente che effettua le misurazioni.</p>

<p>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".</p> <p>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.</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 7:</b>  Si ribadiscono le osservazioni sugli allegati 7 e 8 come specificato nei commenti dell'articolo 3.  Per gli allegati 10 -12 sarà necessario rivolgersi al soggetto indipendente che effettua le misurazioni.</p>
<p><b>Articolo 6  (Disposizioni inerenti agli obiettivi di qualità e confronto delle offerte)</b></p> <p>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:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>2. Al fine di garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica sul sito <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, se del caso anche raggiungibile da</p>	

<p>altre pagine istituzionali:</p> <p>a. tabelle comparative, anche in forma sintetica, di <b>risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori</b> 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 <b>allegati da 2 a 12</b>, ai sensi del presente provvedimento;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 2 sub a):</b>  Si ribadiscono le osservazioni sugli allegati 7 e 8 come specificato nei commenti dell'articolo 3.  Per gli allegati 10 -12 sarà necessario rivolgersi al soggetto indipendente che effettua le misurazioni.</p>
<p><b>Art. 7</b>  <b>(Obiettivi di qualità del servizio universale)</b></p> <p>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.</p> <p>2. L'Autorità fissa gli obiettivi di cui al comma 1 entro la fine di ogni anno, tenuto conto del parere dei soggetti interessati.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. L'Autorità controlla il rispetto degli obiettivi qualitativi da parte delle imprese designate e, a fronte di perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da</p>	

<p>parte dell'impresa, adotta misure specifiche.</p> <p><b>CAPO II</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI INERENTI ALLO SVOLGIMENTO DELLE MISURE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET</b></p> <p><b>Articolo 8</b></p> <p><b>(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)</b></p> <p>1. Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 10 a 12, sono oggetto di misura almeno <b>tre profili</b> con velocità pubblicizzata in download superiore a 2 Mbps, ivi inclusi i profili FWA.</p> <p>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:</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 1:</b>  Considerata l'esigenza di non aggravare ulteriormente i costi operativi sostenuti dagli Operatori per il funzionamento del sistema di misura, si ritiene necessario mantenere inalterato il numero di profili, selezionando quelli più utilizzati dai clienti. Wind Tre sottolinea l'esigenza di non allargare il perimetro dei costi sostenuti dagli operatori con l'introduzione di nuovi profili, considerando che, a tendere, il sistema "MisuraInternet Speed Test Online" andrà a sostituire l'uso delle sonde.</p>
<p><b>Articolo 9</b>  <b>(Architettura, pianificazione, certificazione ed esecuzione delle misure)</b></p> <p>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.</p> <p>2. La pianificazione delle misure di cui all'articolo 8 è svolta dal soggetto indipendente.</p> <p>3. Il soggetto indipendente pianifica le misure in modo tale che vengano rispettati i vincoli prestazionali dei</p>	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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%.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Articolo 10</b>  <b>(Certificazione della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale e presentazione del reclamo)</b></p> <p>1. Il soggetto indipendente fornisce all'utente</p>	

<p>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.</p> <p>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 nonché, ove possibile, l'idoneità fisica della linea.</p> <p>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.</p> <p>4. Il servizio di verifica di cui al comma 1 è gratuito per l'utente finale.</p> <p>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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, 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.</p> <p>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.</p> <p>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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, in base all'esperienza acquisita a valle dell'utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.</p> <p>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).</p> <p>9. I risultati individuali delle misure di cui al comma 8 sono restituiti agli utenti richiedenti con la chiara</p>	<p><b>Nota WindTre al comma 7:</b></p> <p>7. Wind Tre propone di non modificare, riducendola da 45 a 30 giorni, la frequenza delle misurazioni, poiché a fronte di maggiori risorse impiegate e tempistiche ridotte, l'effetto non sarebbe migliorativo sul servizio stesso, anzi porterebbe a pensare che le misurazioni stesse non siano affidabili e di conseguenza non servono al loro scopo.</p>
---	---

<p>indicazione che sono privi di valore probatorio ai fini della possibilità di recedere dal contratto senza spese ai sensi del comma 5.</p> <p>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.</p> <p>11. Gli operatori pubblicizzano nei propri siti web e nei documenti di fatturazione la disponibilità dei servizi di cui ai commi 1 e 8.</p>	
<p><b>Articolo 11 (Sanzioni)</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Articolo 12 (Disposizioni transitorie e finali)</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche</p>	

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.



Wind Tre S.p.A.  
Regulatory Affairs  
Via Cesare Giulio Viola, 48  
00148 Roma  
Italia  
Telefono +39 06.83111  
E-mail [affariregolamentari@pec.windtre.it](mailto:affariregolamentari@pec.windtre.it)  
[www.windtre.it](http://www.windtre.it)

## ALLEGATI ALLA CONSULTAZIONE SU DELIBERA N.405/22/CONS

A pagina 3, allegato 3, riferito all'indicatore RECLAMI SUGLI ADDEBITI, ove si stabilisce che:

**Indicazioni obbligatorie:** se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati, indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse.

**WindTre** 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.

-----  
A pagina 7, allegato 5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO e a pagina 9, allegato 6 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Con specifico riferimento agli indicatori relativi al Tasso di malfunzionamento e ai Tempi di riparazione, viene stabilito che gli stessi debbano essere considerati su tutti i servizi tecnologici forniti (ovvero chiara inclusione dei servizi FTTX) includendo anche FWA.

**WindTre**, In merito alla richiesta di introduzione di un monitoraggio anche per servizi FWA, propone di introdurre una soglia di CB 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, proponiamo 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.

La fornitura dei dati verrebbe pertanto garantita al raggiungimento della prima di tali condizioni (es. al raggiungimento del 4% della CB o al superamento del 18° mese dall'apertura alla commercializzazione dello stesso).



In particolare:

- Si 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 punto b riportato sotto.
- E' inoltre opportuno avere conferma 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). Questo è importante che venga definito in modo comune agli altri Operatori al fine di fornire dati coerenti e confrontabili.

Nell'ambito delle logiche di calcolo dei Tempi medi di ripristino nell'allegato 6 è riportato quanto segue:

Sono esclusi 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, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente **o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura**; si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Considerando che per tutti i servizi Fibra una parte dell'infrastruttura, tipicamente il tratto di distribuzione dal sito/POP, è fornito dall'operatore di accesso, andrebbe pertanto capito cosa rientra nel concetto di "rinvio" esposto al punto b).

---

A pagina 13, all'allegato riferito all'indicatore TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE, ove si stabilisce che:

**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.

**WindTre** evidenzia che, dal momento che tale indicatore viene disciplinato anche nella Consultazione alla Delibera n. 436/22/Cons (Allegato I Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti punto 1 Tempo medio di risposta dell'operatore), si ritiene opportuno che l'indicatore venga disciplinato da una sola Delibera e quella più adeguata sembra essere la n. 436/22/Cons, in quanto disciplina gli indicatori di qualità del servizio.

---



A pagina 13, numero 25, C. Estensione delle tutele esistenti agli utenti delle offerte FWA ove si stabilisce che:

si reputa proporzionato trattare le offerte FWA alla medesima stregua delle offerte cablate.

