

Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS

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

**Articolo 1
(Definizioni)**

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) “*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;
- c) “Codice”: il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”, come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”;
- d) “direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi”: la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003;
- e) “fornitura di una rete di comunicazione elettronica”: la realizzazione, la gestione, il controllo o la messa a disposizione di tale rete;
- f) “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;
- g) “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;
- h) “offerte in abbonamento”: offerta per un determinato servizio che prevede il pagamento di un canone per un prefissato periodo temporale;
- i) “operatori”: i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

- j) “profilo”: configurazione del servizio offerto caratterizzata da specifici valori di banda in *download* e in *upload* eventualmente corredata da specifiche opzioni;
- k) “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;
- l) “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;
- m) “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;
- n) "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;
- o) “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;
- p) “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;
- q) “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;
- r) “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;
- s) “*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*;
- t) “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;
- u) “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.
- v) “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;
- w) “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;

- x) “tavolo tecnico”: tavolo di consultazione ed approfondimento sulle tematiche di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, coordinato dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell’Autorità e composto dalla Direzione generale per le tecnologie delle comunicazioni e la sicurezza informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell’Informazione, dal soggetto indipendente, 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. Il presente regolamento 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. Il presente regolamento 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 regolamento 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 al presente regolamento.
6. Il presente regolamento 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 9 a 11 del presente regolamento.
7. La disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure di cui al comma 6 del presente articolo è contenuta in un documento denominato “Linee guida attuative delle disposizioni dell’AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa”,

approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sentito il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera x).

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 11, che formano parte integrante e sostanziale del presente regolamento, 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-quater decies, comma 1 del Codice, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, forniscono, secondo le modalità ivi indicate, nella misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, le informazioni relative alle caratteristiche e prestazioni di ciascun'offerta, indicando la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet, secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente regolamento, 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 regolamento.

3. Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di seguito riportati:

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

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

4. Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a Internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento (UE) 2015/2120 e il "tempo di attivazione del servizio", come definito nell'allegato 4 del presente regolamento, conformemente all'Allegato 8 del Codice.

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

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 8, secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione del presente regolamento 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 sottoscrivibile sia alla data di pubblicazione del presente regolamento che successivamente lanciata, inviano all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1, in base al formato ivi previsto, e, successivamente, inviano i relativi aggiornamenti all'atto della loro entrata in vigore. Pubblicano altresì, al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, le informazioni di cui all'allegato 1 nel proprio sito web all'interno di una sezione accessibile con un solo pulsante dalla home page, ben visibile, indicata come "pagina di trasparenza tecnica".
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.
8. I fornitori di servizi *wholesale* collaborano con gli operatori *retail* che utilizzano le proprie infrastrutture nella fornitura dei servizi, fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi, pre-contrattuali e contrattuali, di cui al presente regolamento.

Articolo 6

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

1. I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, ai fini di quanto disposto dall'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi:

- a. utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 8, 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 8, 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 utenti nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'utente, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

2. Al fine di garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica sul sito www.misurainternet.it, se del caso anche raggiungibile da altre pagine istituzionali:

- a. tabelle comparative, anche in forma sintetica, di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche in tecnologia FWA, comunicati, in relazione agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 11, ai sensi del presente regolamento;
- 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.
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 del presente regolamento.

Articolo 7 **(Obiettivi di qualità del servizio universale)**

1. Le imprese 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 da 2 a 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 9 a 11, sono oggetto di misura almeno due profili con velocità pubblicizzata in *download* superiore a 2 Mbps, ivi inclusi i profili FWA.
2. Le denominazioni commerciali delle offerte individuate per le misurazioni di cui al comma 1 sono comunicate dall'operatore al soggetto indipendente e all'Autorità, entro il mese di novembre di ogni anno e sono le seguenti:
 - a) quella corrispondente all'offerta più diffusa, ossia quella col maggior numero di utenti in abbonamento al mese di ottobre;
 - b) quella corrispondente all'offerta con il maggior numero di attivazioni nei 12 mesi precedenti la comunicazione, incluso il mese di ottobre. In caso questa coincida con l'offerta di cui al punto a), va indicata la seconda offerta più diffusa, ossia la seconda per numero di utenti in abbonamento al mese di ottobre.
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 9 a 11 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 regolamento, 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 x) si procede alla definizione di un sistema di raccolta, elaborazione e del criterio di significatività statistica, ai fini della pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti per il tramite dello *speed test* dell'Autorità, 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 marzo 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, 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 9 a 11 nonché, ove possibile, l'idoneità fisica della linea.
3. Il soggetto indipendente stabilisce criteri di accessibilità al servizio di verifica di cui al comma 1, nonché le modalità e le eventuali avvertenze per la fruizione del servizio stesso da parte dell'utente finale.
4. Il servizio di verifica di cui al comma 1 è gratuito per l'utente finale.
5. Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

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

- a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;
- b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei

pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

6. Al fine di consentire l'aggiornamento del portale di *download* del *software* ad uso dell'utente finale, gli operatori inviano, al soggetto indipendente e all'Autorità, una comunicazione recante i dati relativi a tutte le offerte di accesso ad Internet da postazione fissa, incluse le offerte *naked*, entro e non oltre il primo giorno di disponibilità delle stesse sul mercato.

7. L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al comma 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito www.misurainternet.it, in base all'esperienza acquisita a valle dell'utilizzo del *software* e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al *download* del *software*.

8. Il soggetto indipendente realizza e mette a disposizione degli utenti finali un *software*, fruibile mediante *browser*, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (*speed test*).

9. I risultati individuali delle misure di cui al comma 8 sono restituiti agli utenti richiedenti con la chiara indicazione che sono privi di valore probatorio ai fini delle possibilità di cui al comma 5.

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

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 regolamento ovvero la comunicazione di dati non corrispondenti al vero determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 30, commi 10 e 11, del Codice.

2. Il mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi, rispettivamente, inerenti ai parametri di qualità, di trasparenza e di pubblicazione previsti dagli artt. 3 e 5 del presente regolamento determina l'irrogazione della sanzione contemplata dall'art. 30, comma 19, del Codice. In caso di violazione degli obblighi di informazione contrattuale

di cui all'art. 4, commi 1, 2 e 3, si applica il comma 15 dell'articolo 30 del Codice e, per la violazione dell'art. 4, comma 4, si applica il comma 21 dell'articolo 30 del Codice.

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 al presente regolamento sono ripartiti tra gli operatori secondo i criteri stabiliti dall'Autorità.

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

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

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

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

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

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

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