

DELIBERA N. 104/05/CSP

**APPROVAZIONE DELLA DIRETTIVA IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI
SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI, OFFERTI AL PUBBLICO SU
RETI RADIOMOBILI TERRESTRI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, AI SENSI
DELL'ARTICOLO 1, COMMA 6, LETTERA B), NUMERO 2, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, N. 249**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 14 luglio 2005;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche", ed in particolare gli articoli 72 e 83;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante principi sull'erogazione dei servizi pubblici, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 43 del 22 febbraio 1994;

VISTA la propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante: "Approvazione della 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", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

CONSIDERATO che l'articolo 1, comma 6, lettera b), n.2, della legge n. 249/97 prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni emani direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione da parte degli organismi di telecomunicazioni di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ciascun comparto di attività;

CONSIDERATO che la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, ha delineato il quadro di riferimento al riguardo ed ha previsto che con successive direttive, specifiche per ciascun comparto, fosse individuato un insieme minimo di indicatori di qualità dei servizi, tenendo conto delle norme tecniche internazionali, in particolare di quelle dell'ETSI;

CONSIDERATO che il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche” (di seguito “il Codice”) all’articolo 72 ha precisato che l’Autorità può prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, ad uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti;

CONSIDERATA la necessità di dare attuazione a quanto previsto dal Codice e dalla delibera n. 179/03/CSP con l’emanazione di una direttiva specifica in materia di qualità e carte dei servizi per il comparto dei servizi di comunicazioni mobili e personali offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri;

CONSIDERATO che la presente direttiva individua gli indicatori generali di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali (GSM e UMTS), offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri, i criteri per la loro misura e le modalità di pubblicazione dei corrispondenti obiettivi annuali e dei risultati raggiunti, al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

CONSIDERATO che la presente direttiva, limitatamente agli indicatori di cui agli allegati 7, 8 e 9, relativi allo scenario della chiamata (prestazioni della rete), prevede misure di tipo censuario, utilizzando i contatori di centrale che permettono la comparabilità delle misure mediante opportuni algoritmi, e si riferisce ai soli servizi tradizionali GSM (voce, SMS, GPRS) mentre per i servizi più recenti o innovativi (MMS, servizi WAP, etc.) o di terza generazione (UMTS) sono necessari ulteriori approfondimenti anche per conseguire un maggior grado di affidabilità dei contatori di centrale e di comparabilità delle misure e che, a tal fine, questa direttiva promuove, ai sensi dell’articolo 83, comma 2, del Codice, l’istituzione di un apposito tavolo tecnico tra gli operatori;

CONSIDERATO che tale tavolo tecnico, tra l’altro, potrà elaborare, entro sei mesi, una proposta volta a integrare gli indicatori di cui alla presente direttiva anche con riguardo a quelli necessari per lo scenario della chiamata dei servizi più recenti o innovativi (MMS, servizi WAP, etc.) o di terza generazione (UMTS), e che tale proposta potrà essere analizzata dall’Autorità nell’ambito di un procedimento, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, in cui saranno sentite anche le associazioni dei consumatori;

SENTITI in audizione gli operatori mobili e le associazioni dei consumatori di cui alla legge 30 luglio 1998, n. 281, anche ai sensi dell’articolo 83 del Codice;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario, Michele Lauria, relatore ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, emana la seguente direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica.

2. Il testo della direttiva di cui al precedente comma è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 14 luglio 2005

IL COMMISSARIO RELATORE

Michele Lauria

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

per IL SEGRETARIO GENERALE

Gloria Maria Callari