

DELIBERA N. 151 /12/CONS

MODIFICHE ED INTEGRAZIONI ALLA DELIBERA N. 244/08/CSP RECANTE “ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA AD INTEGRAZIONE DELLA DELIBERA N. 131/06/CSP”

L'AUTORITA'

Nella sua riunione di Consiglio del 15 marzo 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n. 11, 12 ,13 e 14;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare, l'art. 72 concernente la “qualità del servizio”, oltre agli artt. 70, 83, 98;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la 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;

VISTA la delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, 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 del 27 luglio 2006, n. 173;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 27 gennaio 2009, n. 21;

VISTA la delibera n. 147/09/CSP, del 9 luglio 2009, recante “Designazione del soggetto indipendente di cui all’art. 9 della delibera n. 244/08/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 3 agosto 2009, n. 178, che ha designato la Fondazione Ugo Bordoni (di seguito FUB) quale soggetto indipendente, di cui all’art. 1, lettera k), della delibera n. 244/08/CSP;

VISTA la delibera n. 188/09/CSP del 12 novembre 2009, recante “Criteri di ripartizione tra gli operatori della remunerazione dei costi sostenuti dal soggetto indipendente designato dalla delibera n. 147/09/CSP per svolgere l’attività di cui alla delibera n. 244/08/CSP recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 299 del 24 dicembre 2009;

VISTA la delibera n. 400/10/CONS del 22 luglio 2010, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP recante Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 19 agosto 2010;

VISTA la norma ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) concernente “Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part4: Internet Access”;

VISTE le risultanze dei lavori del tavolo tecnico di cui all’art.3, comma 2, della delibera n. 188/09/CSP, a cui hanno partecipato i principali *internet service provider*, l’Associazione italiana *internet service provider* AIIP, l’Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell’Informazione (ISCOM) e la Fondazione Ugo Bordoni;

CONSIDERATO che, nel corso dei tavoli tecnici tenutisi in data 26 luglio 2011, 21 settembre 2011 e 6 dicembre 2011, gli operatori sono stati invitati a formulare le proprie osservazioni in merito alle seguenti proposte di emendamento alla delibera 244/08/CSP :

1. abrogare l’allegato 3 alla delibera n. 244/08/CSP “Tasso di insuccesso nella trasmissione dati” ed escludere l’indicatore banda massima, come definito nell’allegato 2, tra le cause di rescissione del contratto;

2. introdurre la possibilità per la Direzione di redigere, sentito il tavolo tecnico, ed aggiornare le linee guida attuative della delibera;
3. far inserire i server di misura in ulteriori NAP di rilevanza nazionale al fine di distribuire il traffico in maniera più conforme all'effettivo instradamento del traffico, con possibilità di conseguire risparmi presso i NAP attualmente in uso;
4. introdurre una versione semplificata del software utente finale cosiddetta "Misura Internet Speed Test", priva di valore probatorio, ed utilizzare a fini statistici i dati raccolti dalle rilevazioni utente finale;

CONSIDERATO che, rispetto alle suddette modifiche, gli operatori hanno formulato, sostanzialmente, le seguenti osservazioni: a) i costi di architettura del tool a carico degli operatori, b) l'auspicio dell'Autorità di voler rendere lo speed test Agcom preferenziale lato utente, quindi sostitutivo degli speed test degli operatori;

CONSIDERATO che, rispetto ai costi di architettura, la Fondazione Ugo Bordoni, con la collaborazione dell'ISCOM, si è impegnata a fornire il nuovo servizio "Misura Internet Speed Test" senza oneri aggiuntivi per gli operatori che finanziano il progetto Misura Internet;

CONSIDERATO che la Direzione, preso atto di tale impegno ha precisato innanzitutto che l'obiettivo tendenziale è l'invarianza di spesa e che quindi con l'introduzione di Misura Internet Speed Test dovrebbero essere ripartiti esclusivamente i costi fisici dei nuovi server necessari per la gestione del software e poi che, con riferimento alla seconda osservazione degli operatori, non si intende in alcun modo imporre lo speed test Agcom come sostitutivo degli speed test presenti sulla rete internet, inclusi quelli messi a disposizione dagli stessi operatori;

CONSIDERATO che la Direzione nel corso dell'ultimo tavolo tecnico ha precisato che la modalità di presentazione dei risultati raccolti e le relative elaborazioni statistiche, affiancate da tutte le avvertenze necessarie a spiegare all'utente la validità del risultato, saranno decise in apposite Linee Guida, previa consultazione del tavolo tecnico, tenuto conto dell'analogia esperienza sul tema da parte di altri organismi internazionali;

CONSIDERATO che l'introduzione di "Misura Internet Speed Test" e la pubblicazione dei relativi risultati si pone il fine di promuovere la conoscenza e l'utilizzo del sistema italiano di misura della qualità di accesso a Internet presso gli utilizzatori della rete, di sensibilizzare gli utenti in merito a tematiche di qualità del servizio e trasparenza delle informazioni e di fornire loro dati completi, capillari ed omogenei sull'evoluzione della qualità del servizio di cui usufruiscono;

CONSIDERATO che i dati raccolti dagli utilizzatori finali e pubblicati, in forma aggregata, saranno trattati, *inter alia*, a scopo di studio e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete, della sua disponibilità e della sua adozione da parte degli utenti finali nelle diverse fasce di classificazione, anche a beneficio degli operatori stessi, che potranno meglio individuare le aree su cui orientare gli investimenti al fine di migliorare le performance dei servizi offerti;

CONSIDERATO che i temi di metriche di misura, monitoraggio, qualità e adozione del servizio internet a banda larga sono all'ordine del giorno di organismi internazionali quali Unione europea, UIT e OCSE;

CONSIDERATO l'obiettivo di far evolvere gradualmente il sistema verso la pubblicazione di statistiche sulla *Quality of Experience* percepita dall'utente;

RITENUTO di dover rendere disponibili, ai sensi dell'articolo 72 del Codice, dati comparabili, adeguati ed aggiornati sulla qualità dei servizi offerti dagli operatori, nonché a scopo di studio e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete;

RITENUTO, pertanto, necessario attuare una integrazione e modifica della delibera n. 244/08/CSP, finalizzata a istituire e introdurre la suddetta versione "Misura Internet Speed Test", e di pubblicare a beneficio degli utenti finali, le risultanze delle misurazioni condotte;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Enzo Savarese ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'articolo 1 della delibera è così modificato:
 - a) al comma 1), alle lettere h) ed i), le parole "allegati 2, 3, 4 e 5" sono sostituite dalle parole "allegati 2, 3 e 4".

2. L'articolo 2 della delibera è così modificato:
 - a) al comma 1), lettera a), le parole "da 1 a 5" sono sostituite dalle parole "da 1 a 4";
 - b) al comma 1), lettera b), le parole "l'allegato 6" sono sostituite dalle parole "l'allegato 5";

c) al comma 2), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”.

3. L’articolo 3 della delibera è così modificato:

a) al comma 1), si elimina la frase “E’ altresì aggiunto il nuovo indicatore di cui all’allegato 5 alla presente delibera.”;

b) al comma 2), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”; dopo le parole: “superiore a 128Kbit/s.” si aggiunge il seguente periodo: “*Tali misure 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 articolo 6 comma 4. Le misure dei valori statistici possono essere effettuate a scelta dell’operatore, attraverso due diversi sistemi di misura che differiscono per la natura dei “client”, ovvero “server oriented” e “client oriented.”*”; dopo le parole: “sono comunicate dall’operatore al soggetto indipendente e all’Autorità”, si elimina l’inciso: “, in prima applicazione,”; dopo le parole “maggiormente commercializzate in abbonamento” si elimina “nei” e si aggiunge “*fino ai*”; dopo le parole “precedenti la comunicazione” la frase “fino al mese di ottobre incluso” è sostituita da “*incluso il mese di ottobre*”;

c) al comma 4), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”.

4. L’articolo 4 della delibera è così modificato:

a) al comma 1), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”;

b) al comma 2), dopo le parole “gestita dai medesimi server e,” le parole “*qualora necessario*” sono sostituite dalle parole “*anche su richiesta dell’operatore interessato*” e dopo le parole “le misure che debbano essere” si elimina il termine “ripetute” e si sostituisce con “*invalidate e le relative cause tecniche*”;

c) al comma 3), dopo le parole “I costi sostenuti dal soggetto indipendente per la pianificazione” sono aggiunte le parole “, *la gestione e l’esecuzione*” e dopo le parole “nel rispetto dei criteri che sono stabiliti dall’Autorità” si eliminano le parole “*con successiva determinazione*”

5. L'articolo 6 della delibera è così modificato:

a) al comma 2), le parole “guida ETSI EG 202 057-4 V1.1.1 con un'accuratezza minima della misura del 4%.” sono sostituite dalle parole “guida ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 con un'accuratezza minima della misura del 5%.”;

b) al comma 4), dopo le parole: “presso il Namex di Roma e il MIX di Milano.” si aggiunge il periodo: “*Il soggetto indipendente può concludere accordi con altri NAP di rilevanza nazionale, previo consenso dello Steering Committee, sentito il tavolo tecnico di cui all'articolo 3, commi 2 e 3, della delibera n. 188/09/CSP.*”.

6. L'articolo 7 della delibera è così modificato:

a) al comma 1), le parole “almeno le informazioni di cui all'allegato 6” sono sostituite dalle parole “*almeno le informazioni di cui all'allegato 5*”;

b) al comma 2), lettera a), le parole “una comunicazione di” sono sostituite dalle parole “*indicazioni su*”;

c) al comma 4), prima delle parole “il valore” si inseriscono le parole: “*Con riferimento ai profili di cui all'articolo 3 comma 2,*”; dopo le parole “il valore” si aggiunge “*nazionale*”; dopo le parole “per singola offerta” si aggiungono le parole “*commerciale o profilo d'offerta in caso di unica offerta commerciale, collezionate nelle sedi regionali di misura allestita*”; dopo le parole “come riportato nell'ultimo rapporto semestrale pubblicato.” si aggiunge il periodo “*Le misure grezze rilevate per offerte o profili differenti da quelli di cui all'art. 3 comma 2 non contribuiscono al dato nazionale.*”;

d) Dopo il comma 4), si aggiunge il comma 4 bis: “*Per le regioni in cui non sussistono le condizioni tecniche per misurare i profili di cui all'articolo 3, comma 2, l'operatore è tenuto a comunicare e misurare l'offerta maggiormente commercializzata in ambito regionale. Tali rilevazioni saranno pubblicate nel resoconto semestrale relativo alla specifica regione e non contribuiranno al dato nazionale per lo specifico profilo.*”.

7. L'articolo 8 della delibera è così modificato:

a) al comma 1), dopo la frase “il soggetto indipendente fornisce” si aggiungono le parole “*all’utente finale, per conto dell’Autorità*” e dopo le parole “da postazione fissa”, si eliminano le parole “resa all’utente finale” e si aggiunge “*attraverso il rilascio di documentazione attestante le risultanze della misura effettuata*”;

b) al comma 2), le parole “allegati 2, 3, 4 e 5”, sono sostituite dalle parole “allegati 2, 3, e 4”;

c) al comma 4), dopo le parole “secondo quanto stabilito” si eliminano le parole “in dettaglio” e “con successiva determinazione”;

d) al comma 6), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”;

si eliminano le lettere b) e c) rispettivamente “velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading)” e “tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading” e si sostituiscono alla lettera b) le parole “*ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo)*”, eliminando le parole “in una singola direzione” e alla lettera c) le parole “*tasso di perdita dei pacchetti*”; dopo la parola “Qualora”, le parole “il cliente” sono sostituite dalle parole “*l’utente*”; dopo le parole “entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, “si aggiunge “mediante il servizio di cui al comma 1,”; dopo le parole “un reclamo circostanziato all’operatore” si elimina “e” e si aggiungono le parole “, *allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell’ Autorità.*”; dopo le parole “del predetto reclamo,”, il termine “egli” si sostituisce con “*l’utente*”, dopo le parole “inviata all’operatore con lettera raccomandata” si inserisce la frase: “*o messaggio di posta elettronica certificata*”.

8. All’articolo 8, dopo il comma 7), si aggiungono i commi 7-bis, 7-ter, 7-quater, 7-quinquies:

7-bis. Il soggetto indipendente realizza e mette a disposizione degli utenti finali, previa registrazione mediante opportuni moduli on-line e liberatoria ai fini del trattamento dei dati personali, una versione software semplificata del servizio di cui al comma 1.

7-ter. I moduli di cui al comma precedente possono essere allineati, almeno su base volontaria, ai contenuti della modulistica di riferimento utilizzata dagli organismi nazionali e internazionali che raccolgono dati statistici quali UIT, OCSE, Commissione Europea e ISTAT.

7-quater. I risultati individuali delle misure di cui al comma 7-bis 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 6.

7-quinquies. I risultati delle misure di cui ai commi 1 e 7-quater, in forma aggregata, possono essere pubblicati ai sensi e per i fini di cui all'articolo 72 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.

9. L'articolo 11 della delibera è così modificato:

a) al comma 1), le parole “da 2 a 5” sono sostituite dalle parole “da 2 a 4”;

b) dopo il comma 3), si aggiunge il comma 3-bis:

3-bis. La disciplina attuativa di dettaglio della delibera n. 244/08/CSP e s.m.i. 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 3, comma 2, della delibera n. 188/09/CSP;

c) al comma 4), le parole “da 1 a 5” sono sostituite dalle parole “da 1 a 4”.

10. E' abrogato l'allegato 3 alla delibera n. 244/08/CSP “Tasso di insuccesso nella Trasmissione Dati”.

11. L'allegato 4 alla delibera “Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione”, è rinumerato e rinominato “Allegato 3: Ritardo di trasmissione dati” e così modificato:

a) nella sezione Misura:

i. dopo le parole “Ritardo di trasmissione dati, misurato considerando” si eliminano le parole “la metà del” e si sostituiscono con “il”;

- ii. dopo le parole “Ritardo massimo: “percentile 95” del ritardo di trasmissione dati “ si eliminano le parole “in una singola direzione”;
- iii. dopo le parole “Valore medio del ritardo di trasmissione dati” si eliminano le parole “in una singola direzione”;
- iv. dopo le parole “Deviazione standard del ritardo di trasmissione dati” si eliminano le parole “in una singola direzione”;

b) nella sezione Modalità di calcolo:

- i. si sostituisce l’espressione $D=TPING/2$, con “ $D= TPING$ ”, eliminando “/2”, e dopo le parole “dove D è il ritardo di trasmissione dati” si eliminano le parole “in una singola direzione”;
- ii. le parole “Tasso di perdita dei pacchetti di cui all’allegato 5” si sostituiscono con le parole “Tasso di perdita dei pacchetti di cui all’allegato 4”.

11. L’allegato 5 alla delibera “Tasso di perdita dei pacchetti” è rinumerato “Allegato 4: Tasso di perdita dei pacchetti” e così modificato:

a) nella sezione Misura:

- i. dopo le parole “Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” si eliminano le parole “in una singola direzione”;
- ii. le parole “di cui all’allegato 4” sono sostituite dalle parole “di cui all’allegato 3”;

b) nella sezione Formato del PING: le parole “Vedi l’allegato 4” sono sostituite dalle parole “Vedi l’allegato 3”;

c) nella sezione Articolazione della sessione di misura: le parole “di cui all’allegato 4” sono sostituite dalle parole “di cui all’allegato 3”;

d) nella sezione Numero di misure: le parole “nell’allegato 4” sono sostituite dalle parole “nell’allegato 3”;

e) nella sezione Condizioni per la de-correlazione temporale delle misure: le parole “Vedi l’allegato 4” sono sostituite dalle parole “Vedi l’allegato 3”.

12. L’allegato 6 della delibera recante “Prestazioni fornite con l’offerta base” è rinumerato “Allegato5”.

Articolo 2
(Disposizioni transitorie e finali)

1. La presente delibera è pubblicata integralmente sul sito web dell'Autorità.
2. Avviso della pubblicazione è dato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 15 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola