

DELIBERA N. 155/23/CONS

PROROGA DEI TERMINI DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 436/22/CONS, RECANTE “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”

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2023;

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*” e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lett. h);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, secondo cui l’Autorità emana direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l’adozione, da parte di ciascun gestore, di una carta del servizio recante l’indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*” ed i successivi provvedimenti attuativi in materia;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il 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*” (nel seguito il “*Codice*”);

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120 del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione;

VISTE le Linee Guida del BEREC, BoR (20) 53, del 6 marzo 2020, che dettagliano i parametri da utilizzare per la misurazione della qualità dei servizi;

VISTA la norma ETSI ES 202 057-1 V2.1.1, del gennaio 2013 concernente “*Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part 1: General*”;

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’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 55/14/CIR del 7 maggio 2014, recante “*Integrazione al Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, di cui alla delibera n. 52/12/CIR – definizione di comunicazione telefonica a tariffa di base*”;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”, il cui allegato A contiene il “*Piano Nazionale di Numerazione (PNN)*”, che contiene integrate anche le disposizioni della delibera n. 55/14/CIR;

VISTA la delibera n. 157/18/CIR del 26 settembre 2018, recante “*Modifica del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017*”;

VISTA la delibera n. 112/19/CIR, del 23 luglio 2019, recante la “*Diffida nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica affinché rispettino le norme sulla verifica della correttezza del “CLP*”;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 375/19/CONS del 23 luglio 2019, recante “*Consultazione pubblica concernente la revisione della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche*” e gli esiti della consultazione;

VISTA la delibera n. 358/22/CONS, del 12 ottobre 2022, recante “*Modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” laddove modifica il regolamento sulle controversie tra utenti o operatori includendo tra questi anche i fornitori SMA;

VISTA la delibera n. 436/22/CONS, del 20 dicembre 2022, recante “*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*”;

CONSIDERATO il livello di complessità tecnica, economica e giuridica degli argomenti sottoposti a consultazione, concernenti la disciplina e i parametri di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi;

RITENUTO necessario un ulteriore approfondimento, ai fini della efficacia dell’azione amministrativa e del temperamento degli interessi del mercato, delle problematiche e argomentazioni sottoposte nel corso della consultazione pubblica;

RITENUTO pertanto opportuno prorogare il termine di cui al comma 6, dell’articolo 1 della delibera n. 436/22/CONS, di 90 giorni;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo unico

1. Il termine del procedimento di cui al comma 6 dell'articolo unico della delibera n. 436/22/CONS è prorogato di 90 giorni.
2. Restano immutate tutte le altre disposizioni di cui alla delibera n. 436/22/CONS.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 27 giugno 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba