

Delibera n. 376/11/CONS

Avvio del procedimento per la realizzazione
di un data base unico disponibile
per la consultazione on-line degli utenti finali
relativo alla copertura commerciale
del territorio italiano per l'offerta di servizi broadband wired-wireless

L'Autorità

NELLA sua riunione di Consiglio del 30 giugno 2011;

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 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";

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, comma 6, lett. a), n. 4, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana – serie generale – del 31 luglio 1997, n. 177;

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 1° agosto 2003, n. 259 recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, con il quale sono state recepite la direttiva 2002/19 CE, del Parlamento e del Consiglio, del 7 marzo 2002 ("direttiva accesso"), la direttiva 2002/20/CE, del Parlamento e del Consiglio, del 7 marzo 2002 ("direttiva autorizzazioni"), la direttiva 2002/21/CE, del Parlamento e del Consiglio, del 7 marzo 2002 ("direttiva quadro") e la direttiva 2002/22/CE, del Parlamento e del Consiglio, del 7 marzo 2002 ("direttiva servizio universale");

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito Codice del consumo);

VISTA la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e successive modificazioni e integrazioni”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 novembre 2002, n. 259 e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004 recante “Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTA la propria delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010 recante “Disciplina dei tempi dei procedimenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 6 settembre 2010 n. 208;

VISTA la delibera n. 662/06/CONS del 15 novembre 2006 recante “Costituzione di un tavolo permanente di confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori”;

VISTA la delibera n. 383/08/CONS del 2 luglio 2008 di approvazione del protocollo d’intesa tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti”;

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”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003 (in prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005, recante “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’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 174 del 28 luglio 2005;

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'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la 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" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Direttiva 2002/22/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 7 marzo 2002 relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, con particolare riferimento all'art.11 relativo alla qualità del servizio delle imprese designate, dove nel comma 3 è statuito che le autorità nazionali di regolamentazione possono specificare contenuto, forma e modo di pubblicazione delle informazioni, in modo da garantire che gli utenti finali e i consumatori abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile impiego;

VISTA la DIRETTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori, ed in particolare gli articoli 21 e 22 rispettivamente relativi alla "Trasparenza e pubblicazione delle informazioni" e "Qualità del Servizio";

CONSIDERATA la *draft EUROPEAN COMMISSION RECOMMENDATION on application of certain elements of the Universal Service Directive*, del 3/5/2011, che propone *Universal Service Obligations in broadband context*, declinate negli art. 3, 4, 5, 6, 7 e 8 della proposta, dove in particolare l'art.3 statuisce che gli Stati Membri possono imporre obblighi di servizio universale per la larga banda in casi in cui ci sia indisponibilità, dal punto di vista delle offerte commerciali, di rete e servizi a larga banda e ci sia un conseguente rischio di disparità, dal punto di vista sociale, per tale indisponibilità;

CONSIDERATA l'esigenza di garantire, anche alla luce dell'entrata in vigore del nuovo quadro comunitario, uno standard minimo di trasparenza verso gli utenti finali sulla copertura geografica dei servizi di accesso ad internet a banda larga e ultralarga indipendentemente dalla piattaforma utilizzata (rame, fibra ottica, radiomobile, *WiMax*, *WiFi/Hyperlan*),

RITENUTO, a tal fine, necessario realizzare uno strumento interattivo fruibile dall'utenza che attraverso l'accesso organico alle informazioni relative alla

copertura di rete fissa e mobile sul territorio nazionale possa contribuire ad un generale incremento del livello di conoscenza delle offerte dei servizi a banda larga disponibili sul territorio e, quindi, del diritto di scelta degli utenti;

CONSIDERATO che i principali operatori di accesso ad internet da postazione fissa rendono disponibili agli utenti sui propri siti istituzionali applicazioni tendenti a verificare/fornire la copertura DSL di una determinata area, una volta inserito, in specifici campi, l'indirizzo desiderato;

CONSIDERATO che, relativamente alla copertura delle reti mobili, nell'ambito del tavolo tecnico sulla qualità dell'accesso ad internet da postazione mobile, avviato con la delibera n. 25/11/CONS, è stato promosso, ed è in fase di imminente sottoscrizione, da parte non solo dei quattro operatori di rete ma anche dei principali ESP/MVNO, di un "Codice di Condotta fra gli Operatori Mobili in materia di Accessibilità, Completezza e Trasparenza delle Informazioni fornite ai Clienti sulla Copertura delle Reti Radiomobili", in base al quale gli Operatori infrastrutturati e virtuali si impegnano a rendere note agli utenti le informazioni relative alla copertura di rete, mediante diversi canali informativi tra i quali, necessariamente, i propri Siti web;

CONSIDERATO che per altre tipologie di reti non sono disponibili per l'utenza informazioni chiare e puntuali sulla copertura del servizio di accesso ad internet e sulla disponibilità commerciale geograficamente referenziata dei servizi commerciali che utilizzano infrastrutture a banda larga;

RITENUTO che al fine di rendere disponibili all'utenza tutte le informazioni sulla copertura di rete in un unico portale sia richiesta anche un'attività di integrazione e di interoperabilità dei diversi database di copertura disponibili presso i vari fornitori di accesso a internet da postazione fissa e da postazione mobile, perseguendo l'obiettivo di realizzare una mappa geografica della disponibilità delle offerte, a livello *retail* di servizi a banda larga e ultralarga;

CONSIDERATO che analoghe iniziative sono già state realizzate da altre Autorità di Regolamentazione del settore, quali la *Federal Communications Commission* (FCC) attraverso la creazione del *National Broadband Map*, un sito interattivo consultabile all'indirizzo www.broadbandmap.gov che permette agli utenti di visualizzare la disponibilità della banda larga in ogni stato degli U.S.A.;

RITENUTO che i suddetti obiettivi possano essere raggiunti più rapidamente ed efficacemente estendendo l'ambito di attività del tavolo tecnico istituito dalla delibera n.244/08/CSP, coordinato dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, cui già partecipano gli stessi fornitori di servizi di accesso ad internet, nonché la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle

Tecnologie dell'Informazione, al fine di approfondire congiuntamente le tematiche tecniche connesse alla creazione, allo sviluppo, alla manutenzione e alla diffusione presso i consumatori del database unico sulla copertura broadband in Italia;

CONSIDERATA la correlata necessità di procedere a definire con i fornitori del servizio a banda larga sul mercato italiano, le caratteristiche ed i requisiti dei database di copertura della rete fissa e mobile, con riferimento, in particolare, alla loro accessibilità attraverso tracciati e *query* comuni, alle modalità di trasmissione delle informazioni, alle tempistiche di aggiornamento dei dati, ai formati e alle interfacce con cui gli operatori comunicano al soggetto indipendente i dati caratterizzanti la copertura e all'integrazione delle informazioni così rese disponibili al pubblico con le informazioni relative alla qualità dell'offerta commerciale di accesso ad internet derivante dalle attività istruttorie condotte dall'Autorità attraverso i siti tematici *misurainternet.it* e *misurainternetmobile.it*, nonché di procedere a sinergie informative con i siti di comparazione tariffaria accreditati dall'Autorità ai sensi della delibera n. 331/10/CONS;

CONSIDERATA la necessità di rendere edotti gli utenti della disponibilità di un tale strumento integrato di accesso alla copertura broadband e delle relative modalità di utilizzo, anche attraverso un dedicato progetto informativo a cura della Direzione tutela dei consumatori, che preveda il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori sulla base del Protocollo di Intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU);

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

DELIBERA

Articolo 1 (Avvio del procedimento)

1. E' avviato il procedimento avente ad oggetto la realizzazione di un database geografico, disponibile alla consultazione on line degli utenti finali, rappresentativo della totalità degli operatori che offrono servizi di accesso a banda larga e ultralarga (*wired e wireless*), indicativo delle tecnologie utilizzate per fornire il servizio e delle prestazioni relative alle offerte *retail (consumer e business)* fruibili nella zona di interesse, anche con riferimento agli indicatori di qualità dell'accesso ad internet laddove previsti dalla normativa vigente.

2. Il responsabile del procedimento è il dott. Sergio Del Grosso, dirigente dell'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela dei consumatori.

3. Il procedimento si inserisce nei lavori del tavolo tecnico, relativo al progetto “Misurainternet”, avviato con delibera n. 244/08/CSP e s.m.i., e terrà conto delle attività di adeguamento del sistema di qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa fornito attraverso reti di accesso *wireless* che operano in bande licenziate e non licenziate.

4. Le attività relative al database di cui al comma 3 saranno integrate con i risultati del procedimento avviato con delibera n.25/11/CONS sulla “Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali” relativamente alla trasparenza della qualità della copertura mobile del territorio nazionale.

5. Il tavolo tecnico di cui al comma 3 coadiuva l’Autorità nell’obiettivo di definire i requisiti tecnici e funzionali del database unico sulla copertura geografica e disponibilità commerciale dell’offerta di servizi a banda larga sul territorio nazionale, la relativa specifica di progetto, il piano di sviluppo, la relativa stima e le modalità di ripartizione dei costi tra gli operatori, tenendo conto della interoperabilità da realizzare tra tale database ed i database di copertura, per le diverse tecnologie, anche eventualmente già disponibili presso gli operatori.

6. Tutti i fornitori dei servizi di accesso ad internet a banda larga e ultralarga, sia da postazione fissa che da postazione mobile, coerentemente con le esigenze informative dell’utenza, sono tenuti a fornire l’accesso, anche mediante *query*, ai propri database di copertura e consentirne l’interoperabilità con il predetto database unico sulla copertura broadband.

7. Entro 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera sarà convocato il primo incontro del tavolo tecnico per i fini di cui al presente provvedimento cui parteciperanno i soggetti che offrono servizi di accesso ad internet a banda larga e ultralarga che sono invitati a indicare il proprio rappresentante all’indirizzo di posta elettronica certificata: agcom@cert.agcom.it, entro il termine di trenta giorni dalla pubblicazione sul sito web dell’Autorità del presente provvedimento;

8. Le attività del tavolo tecnico di cui al precedente comma 3 dovranno concludersi entro 180 giorni dalla pubblicazione della presente delibera. A conclusione dei lavori del tavolo tecnico, con successivo provvedimento saranno definiti i requisiti e le specifiche di sistema di cui al comma 5 e avviate le procedure, sotto il coordinamento, la supervisione e l’indirizzo della Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità, per l’attuazione, lo sviluppo e la gestione del database.

Articolo 2 **(Diffusione al pubblico del database)**

1. Il database unico sulla copertura broadband è reso disponibile all’utenza finale mediante un apposito portale, recante il logo esclusivo dell’Autorità, accessibile dalla pagina web <http://www.agcom.it/bandalarga/>

2. La Direzione tutela dei consumatori, sentito il tavolo permanente di confronto con le associazioni dei consumatori di cui alla delibera n. 662/06/CONS, definisce le modalità di diffusione al pubblico del database unico, valutando l'eventuale predisposizione di uno specifico progetto, nell'ambito del Protocollo di Intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU).

Articolo 3
(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, 30 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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