

DELIBERA N. 405/22/CONS

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO E DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA INERENTE A DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE ACCESSIBILI AL PUBBLICO DA POSTAZIONE FISSA

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 novembre 2022;

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, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO 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)*” (di seguito il Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

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*”, (in prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la delibera n. 254/04/CSP, del 10 novembre 2004, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2*”;

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*”;

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*”;

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*”;

VISTA la delibera n. 151/12/CONS, del 15 marzo 2012, 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*”;

VISTA la delibera n. 656/14/CONS, del 18 dicembre 2014, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa*”;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 590/20/CONS, dell'11 novembre 2020, recante “*Approvazione del preventivo e dei 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 per il triennio 2020-2023*”;

VISTA la delibera n. 348/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali*”;

VISTA la delibera n. 292/18/CONS, del 19 luglio 2018, recante “*Definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148*”;

VISTA la delibera n. 348/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 50 ter del Codice*”;

VISTA la delibera n. 406/21/CONS, del 16 dicembre 2021, recante “*Linee guida per le condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, 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 (di seguito denominato Regolamento);

VISTO il documento BoR (22) 81 del 9 giugno, 2022, recante “*BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*” (di seguito Linee guida BEREC);

VISTO il documento BoR (20) 53 del 6 marzo 2021, recante “*BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters*”;

VISTO il documento BoR (22) 72 del 9 giugno 2022, recante “*Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology*”;

CONSIDERATO che i servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico sono in rapida evoluzione nelle tecnologie che li realizzano e nelle prestazioni che li caratterizzano e che, di conseguenza, le delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CPS e 244/08/CSP, quest'ultima già a suo tempo novellata dalle delibere nn. 400/10/CONS, 151/12/CONS e 656/14/CONS, che disciplinano la pubblicazione e la valutazione della qualità di tali servizi, necessitano di un adeguamento;

CONSIDERATA la recente crescita del numero di utenti dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa accessibili al pubblico realizzati mediante l'uso di tecnologia *wireless* (FWA, Fixed Wireless Access);

RITENUTO necessario estendere le tutele già esistenti per gli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico realizzati mediante tecnologie *wired* anche agli utenti in tecnologia FWA;

CONSIDERATA l'innovazione tecnologica verificatasi nel mercato dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, con l'immissione sul mercato di offerte di connettività a Internet a velocità sempre più elevate;

CONSIDERATO che l'Autorità ha adottato le Linee guida per l'accesso *wholesale* alle reti finanziate nell'ambito dei Piani “Italia a 1Giga” e “Italia 5G” che contribuiscono all'attuazione del PNRR. I Piani sono stati autorizzati dalla Commissione europea ai sensi della disciplina in materia di aiuti di Stato. L'autorizzazione UE impone che venga effettuata, per tutta la durata del progetto, una valutazione di impatto per misurare gli effetti sulla concorrenza e sui consumatori;

RITENUTO, a tale proposito, che, tra i sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato, anche il progetto MisuraInternet dell'Autorità possa costituire un utile strumento nell'ambito del monitoraggio della qualità dei servizi di connettività, incluso quelli conseguenti all'infrastrutturazione derivante dagli investimenti pubblici;

RITENUTO pertanto opportuno misurare, attraverso il sistema di sonde regionali afferenti al progetto “MisuraInternet”, oltre ai due profili maggiormente commercializzati anche il profilo corrispondente alla c.d. *best technology available*;

RITENUTO, alla luce del tasso di utilizzo dello Speed Test dell'Autorità oltre che del software di certificazione Ne.Me.Sys, opportuno utilizzare e valorizzare i risultati

delle misure effettuate dagli utenti finali mediante un processo condiviso di raccolta, elaborazione e pubblicazione dei risultati. A tale riguardo l’Autorità ritiene che tale approccio consenta di aumentare la rappresentatività del campione di misura a beneficio della trasparenza e della consistenza dei dati sulla qualità dei servizi;

RITENUTO necessario, alla luce della evoluzione tecnologica, della segmentazione della regolamentazione in essere nonché della stratificazione delle modifiche apportate alla delibera n. 244/08/CSP, e in attuazione del nuovo Codice, procedere ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche al fine di garantire l’accesso ad informazioni maggiormente granulari circa la qualità dell’accesso in un quadro regolamentare più chiaro, definito all’interno di un singolo testo, sia per gli utenti che per gli operatori;

RITENUTO opportuno semplificare il complesso degli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico, anche nell’ottica del recepimento del nuovo Codice ed in particolare del suo allegato 10;

CONSIDERATO che il comma 1 dell’art. 98-sedecies del Codice prevede che *“L’Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, 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, e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità”*. L’Autorità può altresì richiedere che i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico informino 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.

CONSIDERATO che lo stesso articolo prevede, al comma 2, che: *L’Autorità precisa, 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 meccanismi di certificazione della qualità. Se del caso, sono utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell’allegato 10;*

CONSIDERATO inoltre quanto segue:

A. Aggiornamento e semplificazione degli indicatori di qualità del servizio

1. L’Allegato 10 al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche prevede i seguenti parametri, derivati dall’Annesso X della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle

comunicazioni elettroniche, di qualità del servizio includendo i riferimenti ETSI o ITU relativi alla definizione e al metodo di misura:

- **Per i fornitori di accesso a una rete pubblica di comunicazione elettronica**
 - o *Tempo di fornitura del collegamento iniziale |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Tasso di guasti per linea d'accesso |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Tempo di riparazione dei guasti |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*

- **Per i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale che esercitano un controllo su almeno alcuni elementi della rete o che hanno a tal fine un accordo sul livello dei servizi con le aziende che forniscono l'accesso alla rete**
 - o *Tempo di stabilimento di una connessione |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Reclami relativi all'esattezza delle fatture |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Qualità della connessione vocale |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Percentuale di chiamate interrotte |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Percentuale di chiamate non riuscite |ETSI EG 202 057 |ETSI EG 202 057 |*
 - o *Probabilità di guasto*
 - o *Ritardi del segnale di chiamata*

La versione del documento ETSI EG 202 057-1 è la 1.3.1 (luglio 2008)

Per i fornitori di servizi di accesso a internet

- o *Latenza (ritardo)|ITU-T Y.2617 |ITU-T Y.2617 |*
 - o *Jitter |ITU-T Y.2617 |ITU-T Y.2617 |*
 - o *Perdita di pacchetti |ITU-T Y.2617 |ITU-T Y.2617 |*
2. Il BEREC ha elaborato specifiche Linee guida di cui al documento BoR (20) 53, “BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters”, in relazione alla definizione e ai metodi di misura dei parametri di qualità per i servizi di accesso a Internet (IAS) elencati nell’Annesso X del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, come ad esempio la latenza, il jitter e la perdita dei pacchetti, tenendo comunque in conto il precedente report BEREC *Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology* BoR (17) 178 (successivamente aggiornato con il documento BoR (22) 72).
 3. Nel paragrafo 24 delle Linee guida, di cui al documento BoR (20) 53, si chiarisce che le metodologie di misura devono essere basate sugli standards riportati nelle Tabelle 1, 1A e 3 delle stesse; le Tabelle 1 e 1A del documento riportano l’elenco dei

parametri di QoS stabiliti dall'Annesso X del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche indicando sia la definizione che il metodo di misura. La metodologia di misura è quella fissata nel documento del BEREC *Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology* BoR (17) 178;

4. Nel paragrafo 38 delle Linee guida di cui al documento BoR (20) 53 si chiarisce che le ANR sono libere di scegliere i parametri che ritengono appropriati nel contesto nazionale avuto riguardo all'utilità degli stessi, ai tempi di implementazione, ai costi di implementazione, ai parametri già implementati;
5. Gli attuali KPI previsti (per i quali gli operatori effettuano autonomamente le misure e fissano gli obiettivi), per quanto riguarda i servizi voce, sono i seguenti (allegati da 1 a 12 dell'attuale delibera 254/04/CSP):
 1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
 2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
 3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
 4. Percentuale di chiamate a vuoto
 5. Tempo di instaurazione della chiamata
 6. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore
 7. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore
 8. Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi
 9. Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede)
 10. Fatture contestate
 11. Accuratezza della fatturazione
 12. Tempo di fornitura della carrier *pre selection*

Si osserva che non sono presenti nell'Allegato 10 al Codice i KPI nn. 6-9 e 12.

6. Per quel che riguarda i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, si applicano attualmente i seguenti KPI (allegati da 1 a 5 della delibera n. 131/06/CSP e allegati da 1 a 4 della delibera n. 244/08/CSP):
 1. Tempo di attivazione del servizio
 2. Tasso di malfunzionamento
 3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
 4. Tempo di risposta alle chiamate
 5. Addebiti contestati
 6. Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up
 7. Velocità di trasmissione dei dati

8. Ritardo di trasmissione dati
9. Tasso di perdita dei pacchetti

Si osserva che non risultano confermati, in Allegato 10 al Codice, i KPI nn. 4 e 6.

7. L'Autorità ritiene, sulla base dell'analisi dell'Allegato 10 al nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche, delle Linee Guida del BEREC prima citate e delle definizioni attuali dei KPI, che si renda necessaria una loro semplificazione unendo, tenuto conto che la maggior parte delle offerte sono di tipo double play o triple play, le definizioni, ove applicabile, relative ai servizi voce e ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa di tali KPI. Si ritiene, pertanto, di confermare solo i seguenti parametri, già oggi vigenti, che saranno oggetto di misura su base annuale e semestrale, e confronto con gli obiettivi fissati dagli operatori:
 - I. Per i fornitori di accesso alla rete di comunicazione elettronica
 - Tempo di fornitura del collegamento iniziale (Tempo di attivazione del servizio)
 - Tassi di guasto per linea di accesso (Tasso di malfunzionamento)
 - Tempo di riparazione dei guasti (Tempo di riparazione dei malfunzionamenti)
 - II. Per i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale
 - Tempo di stabilimento di una connessione (Tempo di instaurazione della chiamata)
 - Percentuale di chiamate non riuscite (Probabilità di fallimento della chiamata)
 - III. Per i fornitori di accesso a Internet
 - Latenza (Ritardo di trasmissione dati)
 - Jitter (Ritardo di trasmissione dati – deviazione standard)
 - Perdita dei pacchetti (Tasso di perdita dei pacchetti)
 - Velocità di trasmissione dei dati
 - IV. Per tutti i servizi:
 - Reclami relativi all'esattezza delle fatture (Fatture contestate, Accuratezza della fatturazione)
 - Tempi di risposta alle chiamate dei servizi di assistenza clienti dell'operatore.
8. Va rilevato che, attualmente, gli indicatori *Probabilità di fallimento della chiamata* e *Tempo di instaurazione della chiamata* sono facoltativi. Si reputa, però, anche alla luce di quanto riportato nell'allegato 8 del nuovo Codice, che gli stessi debbano essere obbligatori. Difatti, in tale allegato si prescrive che, nell'ambito delle principali

caratteristiche di ciascun servizio fornito, debbano essere indicati i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC adottate a norma dell'articolo 98-sedecies, comma 2. Per quanto concerne i servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, nell'allegato 8 è previsto che gli operatori forniscano almeno i tempi di allacciamento iniziale (Tempo di attivazione del servizio), la probabilità di fallimento della chiamata ed i ritardi di segnalazione della chiamata (Tempo di instaurazione della chiamata) a norma dell'allegato 10. Per i servizi di accesso a Internet devono fornire almeno latenza, jitter, perdita di pacchetti.

B. Aggiornamento delle informazioni da indicare riguardo le prestazioni base delle offerte

9. Le informazioni attualmente da indicare riguardo le prestazioni fornite con l'offerta di base, per la telefonia vocale fissa sono quelle previste dall'allegato 13 della delibera n.254/04/CSP. Per quel che riguarda i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, devono essere specificate attualmente le informazioni previste secondo lo schema dall'allegato 5 della delibera n. 254/08/CSP.
10. A tale riguardo nello schema di provvedimento che si sottopone a consultazione pubblica l'Autorità propone di eliminare le informazioni ormai obsolete (ad es. quelle relative al *dial-up* o alla *carrier selection*) e di operare una razionalizzazione delle informazioni richieste, anche alla luce dell'attuale scenario tecnologico e di mercato. Con riferimento alla tabella di cui all'Allegato 5 alla delibera n. 254/08/CSP, che riguarda l'accesso dati a banda larga, si propone un allineamento alle linee guida BEREC *Guidelines, BoR (22) 81, on the Implementation of the Open Internet Regulation*, come previsto dal nuovo Codice.
11. Si richiama, prima di passare al contenuto delle citate Linee guida, che il Regolamento *Open Internet* prevede, all'articolo 4, *Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta*, stabilendo che:
 1. *I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:*
 - a) *informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;*
 - b) *una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;*
 - c) *una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l'utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;*

d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;

e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).

I fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano le informazioni di cui al primo comma.

2. I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo.

3. I requisiti di cui ai paragrafi 1 e 2 si aggiungono a quelli previsti nella direttiva 2002/22/CE e non impediscono agli Stati membri di mantenere o introdurre requisiti aggiuntivi di monitoraggio, informazione e trasparenza, compresi quelli relativi al contenuto, alla forma e alle modalità della pubblicazione delle informazioni. Tali requisiti sono conformi al presente regolamento e alle pertinenti disposizioni delle direttive 2002/21/CE e 2002/22/CE.

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

12. In base all'Articolo 5 dello stesso regolamento (Vigilanza e applicazione)

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sottopongono a stretto monitoraggio e assicurano il rispetto degli articoli 3 e 4 e promuovono la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet.

13. Di seguito si riporta un richiamo ai passaggi di rilievo in questo procedimento delle linee guida BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation (BoR (22) 81), di cui tener conto come previsto dal nuovo Codice.
14. Al paragrafo 128 delle Linee guida si raccomanda che gli ISP includano le informazioni previste al comma 1 dell'articolo 4 del Regolamento *Open Internet* (da (a) a (e)), in modo chiaro comprensibile e completo nei contratti e le pubblichino sui propri siti web. In base al paragrafo 129 le ANR possono includere requisiti sul contenuto, forma e modalità con cui le informazioni devono essere pubblicate. A tale proposito l'Autorità ritiene che gli operatori debbano aver cura di pubblicare le informazioni in modo da agevolarne la reperibilità sui siti web, prevedendo un solo link di accesso a partire dalla home page, e migliorando la chiarezza dei contenuti, utilizzando un linguaggio chiaro, diretto, e caratteri di dimensione analoga a quella delle altre informazioni.
15. In base al paragrafo 131 le informazioni sui contratti e pubblicate di cui all'articolo 4 comma 1 del Regolamento *Open Internet* dovrebbero essere presentate in due sezioni: la prima generale, la seconda con maggior dettaglio.
16. La sezione delle linee guida relative all'attuazione di obbligo di trasparenza nei contratti, di cui al Regolamento *Open Internet* (articolo 4, comma 1, lettera d)), è quella che va da Par. 140-151 in relazione alla velocità di accesso a Internet da postazione fissa (*Specifying speeds of an IAS¹ in case of fixed networks*).
17. Nella sezione 140 si chiarisce che, ai fini dell'applicazione cell'art. 4(1) (d), i valori di velocità dovrebbero essere specificati nei contratti e pubblicati in modo da poter essere verificati e utilizzati per determinare ogni discrepanza tra le effettive prestazioni e il contratto. Le velocità devono essere indicate a livello di protocollo di trasporto.
18. Nella sezione 141 si raccomanda che i contratti devono specificare i fattori che possono avere effetto sulle velocità come nel caso delle reti FWA.
19. Al paragrafo 141a il BEREC ritiene applicabile ad alcune tipologie di sistemi FWA gli obblighi di trasparenza del Regolamento *Open Internet* per servizi IAS da postazione fissa. Si fa in particolare riferimento a reti FWA utilizzate per servizi IAS mediante utilizzo di capacità dedicate o allocazioni di frequenza dedicate.
20. Nel paragrafo 141b il BEREC fa riferimento a servizi cosiddetti ibridi, da postazione fissa, basati sulla combinazione di reti fisse e mobile, forniti mediante una singola adesione contrattuale all'utente, e pubblicizzati come servizio da postazione fissa. In tal caso occorre applicare i requisiti di trasparenza delle reti fisse.

¹ "Internet access service"

(2) 'internet access service' means a publicly available electronic communications service that provides access to the internet, and thereby connectivity to virtually all end points of the internet, irrespective of the network technology and terminal equipment used.

21. Le sezioni 143 – 151 sono dedicate a chiarire il significato delle velocità di accesso a Internet su cui l'utente deve essere informato, sia sui siti web che a livello contrattuale, nel caso di servizi IAS da postazione fissa. Di seguito le raccomandazioni del BEREC.

Minimum speed

143. The minimum speed is the lowest speed that the ISP undertakes to deliver to the end-user, according to the contract which includes the IAS. In principle, the actual speed should not be lower than the minimum speed, except in cases of interruption of the IAS. If the actual speed of an IAS is significantly, and continuously or regularly, lower than the minimum speed, it would indicate non-conformity of performance regarding the agreed minimum speed.

144. NRAs could set requirements on defining minimum speed under Article 5(1)², for example that the minimum speed could be in reasonable proportion to the maximum speed.

Maximum speed

145. The maximum speed is the speed that an end-user could expect to receive at least some of the time (e.g. at least once a day). An ISP is not required to technically limit the speed to the maximum speed defined in the contract.

146. NRAs could set requirements on defining maximum speeds under Article 5(1), for example that they are achievable a specified number of times during a specified period.

Normally available speed

147. The normally available speed is the speed that an end-user could expect to receive most of the time when accessing the service. BEREC considers that the normally available speed has two dimensions: the numerical value of the speed

² Article 5(1) supervision and enforcement

National regulatory authorities shall closely monitor and ensure compliance with Articles 3 and 4, and shall promote the continued availability of non-discriminatory internet access services at levels of quality that reflect advances in technology. For those purposes, **national regulatory authorities may impose requirements concerning technical characteristics, minimum quality of service requirements and other appropriate and necessary measures on one or more providers of electronic communications to the public, including providers of internet access services.**

National regulatory authorities shall publish reports on an annual basis regarding their monitoring and findings, and provide those reports to the Commission and to BEREC.

and the availability (as a percentage) of the speed during a specified period, such as peak hours or the whole day.

148. The normally available speed should be available during the specified daily period. NRAs could set requirements on defining normally available speeds under Article 5(1). Examples include:

- specifying that normally available speeds should be available at least during off-peak hours and 90% of time over peak hours, or 95% over the whole day;*
- requiring that the normally available speed should be in reasonable proportion to the maximum speed.*

149. In order to be meaningful, it should be possible for the end-user to evaluate the value of the normally available speed vis-à-vis the actual performance of the IAS on the basis of the information provided.

Advertised speed

150. Advertised speed is the speed an ISP uses in its commercial communications, including advertising and marketing, in connection with the promotion of IAS offers. In the event that speeds are included in an ISP's marketing of an offer (see also paragraph 142), the advertised speed should be specified in the published information and in the contract for each IAS offer.

151. NRAs could set requirements in accordance with Article 5(1) on how speeds defined in the contract relate to advertised speeds, for example that the advertised speed should not exceed the maximum speed defined in the contract.

22. Come sopra illustrato, il Regolamento (UE) n. 2015/2120, come anche chiarito dalle Linee Guida del BEREC, prevede che gli operatori inseriscano, nei contratti, informazioni chiare circa le prestazioni delle connessioni offerte e, segnatamente, che siano indicate le seguenti velocità:

- **Velocità minime della connessione in upload e in download:** si tratta delle velocità minime garantite, già attualmente previste dalla vigente regolamentazione.
- **Velocità massime della connessione in upload e in download:** secondo il BEREC, sono le velocità che un utente si può aspettare di ricevere almeno alcune volte al giorno (ad esempio una volta al giorno).
- **Velocità normalmente disponibili in upload e in download:** le Linee Guida del BEREC prevedono che tali valori indichino le velocità che un utente si può aspettare di ricevere la maggior parte delle volte.

- **Velocità pubblicizzate in upload e in download:** si tratta dei valori di velocità utilizzati dagli operatori nelle loro comunicazioni commerciali e di marketing.
23. Alla luce di quanto sopra esposto, l’Autorità ritiene che, ai sensi dell’art. 4 del Regolamento *Open Internet* e dell’art. 98 sedecies del Codice, gli operatori debbano riportare, nei contratti e sui siti web in una specifica pagina “trasparenza tecnica”, oltre a comunicare all’Autorità come già oggi previsto, per ciascuna offerta, le informazioni previste dall’Allegato 1 dello schema di provvedimento che si sottopone a consultazione pubblica.
24. In merito alle possibili scelte che le suddette linee guida del BEREC demandano alle ANR, l’Autorità propone di adottare le seguenti:
- le **velocità massime**. L’attuale regolamentazione considera come velocità massima il 5-quantile delle misurazioni effettuate. Questa definizione rischia di essere troppo simile alla velocità normalmente disponibile. Pertanto, si propone di considerare una definizione meno stringente. Peraltro, si tratta di una possibilità esplicitamente prevista in uno degli esempi presenti nelle linee guida; si propone, pertanto, che siano intese come velocità ottenibili dall’utente in condizioni ottimali (nelle ore in cui teoricamente il traffico è molto basso).
 - le **velocità normalmente disponibili** sono definite come le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l’utente può aspettarsi di ricevere per buona parte della giornata (si propone di fissare il 90% dell’intera giornata). L’indicazione di tale valore costituirà un elemento di competizione nel mercato in relazione alla qualità del servizio.

C. Estensione delle tutele esistenti agli utenti delle offerte FWA

25. Il mercato FWA (*Fixed Wireless Access*) è in rapida espansione e anche i maggiori operatori che prima operavano con offerte cablate hanno ormai a listino una o più offerte FWA. Alla luce della recente crescita del numero di utenti di questi servizi si ritiene necessario estendere, in linea con le Linee guida BEREC sopra citate, le tutele già esistenti per gli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa accessibili al pubblico realizzati mediante tecnologie *wired* anche agli utenti in tecnologia FWA. Attualmente, difatti, le offerte FWA non sono né oggetto di misura presso le sonde regionali, né gli utenti di tali offerte possono fruire della tutela messa in campo con il software Ne.Me.Sys. Visto l’attuale scenario tecnologico e di mercato delle offerte FWA, si reputa proporzionato trattare le offerte FWA alla medesima stregua delle offerte cablate.
26. Al riguardo rileva anche quanto riportato al paragrafo 141a delle Linee Guida del BEREC³. Difatti, secondo tale paragrafo, il BEREC considera alcuni tipi di FWA

³ “BEREC considers certain types of FWA as fixed network services for the purpose of transparency requirements in the Regulation. This is the case for example where a network using wireless technology

come servizi di rete fissa ai fini degli obblighi di trasparenza nel Regolamento. Nel medesimo paragrafo si legge che questo è il caso, ad esempio, in cui vengano utilizzati apparati specifici per il collegamento o l'impiego di capacità di banda o di spettro riservate. Nel caso di specie, come parziale deroga alla delibera n. 348/18/CONS relativa al modem libero, con comunicazione del 2 luglio 2019 è stato consentito che gli operatori possano prevedere una restrizione alla libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale da parte degli operatori FWA in merito alla componente radio. Per le offerte FWA, pertanto, di fatto gli operatori prevedono apparecchiature specifiche per le quali non si applica la libertà di scelta del terminale da parte dell'utente e ciò le fa ricadere in uno dei casi previsti dal paragrafo 141a delle linee guida del BEREC.

27. Si ricorda altresì che, con la delibera n. 348/19/CONS, l'Autorità ha confermato l'inclusione dei servizi di accesso all'ingrosso in tecnologia FWA nel perimetro merceologico dei mercati rilevanti dei servizi di accesso da postazione fissa. Con tale delibera, difatti, l'Autorità ha individuato un unico mercato rilevante dei servizi di accesso a banda larga al dettaglio comprendente tutte le tecnologie di accesso da rete fissa disponibili sul mercato, sia di tipo asimmetrico sia di tipo simmetrico. Rientrano, quindi, nel mercato rilevante i servizi di accesso alla rete fissa forniti attraverso le tecnologie in rame, miste rame-fibra, solo fibra ottica e wireless fisse (FWA).
28. Alla luce di quanto esposto, si propone che le previsioni regolamentari previste dalla delibera che si sottopone alla consultazione pubblica siano applicabili sia alle offerte con tecnologia cablata che alle offerte FWA.

D. Criteri di trasparenza

29. Nel capitolo 5 delle Linee guida BoR (20) 53 viene affrontato il tema della pubblicazione delle informazioni. Si richiama, in tale capitolo, che le informazioni di dettaglio sulla trasparenza per garantire l'accesso a una Internet aperta sono riportate nelle linee guida BEREC per l'implementazione delle regole di *Open Internet*. In applicazione dell'articolo 104 (1) del Codice europeo le informazioni sulla QoS richieste dalle ANR devono essere comprensibili, confrontabili, affidabili, di facile utilizzo e aggiornate. Per quanto riguarda il requisito della semplicità di utilizzo (user-friendly) il BEREC raccomanda l'utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro, non ambiguo o astratto, con terminologia non inutilmente tecnica, senza eccessivi inutili dettagli.
30. Il BEREC raccomanda, inoltre, l'accessibilità delle informazioni da parte di utenti disabili mediante sistemi di lettura opportuni.

(including mobile) is used for IAS provisioning at a fixed location with dedicated equipment and either capacity reservation or usage of a specified frequency spectrum band is applied. In this instance it should be compliant with the transparency requirements for fixed networks. When considering a specific case NRAs may take the specific product implementation and conditions into account."

31. Le informazioni sui siti web devono essere accessibili dalla homepage mediante un solo click.

E. Servizio Universale

32. La delibera n. 254/04/CSP, recependo gli art. dal 54 a 59 del previgente Codice, prevede che l'Autorità fissi gli obiettivi di qualità del servizio universale entro la fine di ogni anno (art. 5, comma 2). In attuazione di tale disposizione, pertanto, fino all'approvazione del Codice europeo, l'Autorità ha fissato, anno per anno, gli obiettivi di qualità con riferimento agli indicatori relativi al servizio universale, vigilando in merito al raggiungimento degli stessi. Nelle more della revisione della regolamentazione in materia in applicazione del nuovo Codice si conferma l'obbligo di rispetto degli obiettivi fissati dall'Autorità, annualmente, in relazione agli indicatori di cui agli allegati 2, 3, 4, 5 e 6 dello schema di provvedimento (Allegato B).

F. Modifiche al progetto MisuraInternet

33. Il progetto "MisuraInternet" riveste una fondamentale rilevanza nell'ambito delle attività di tutela degli utenti dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, sia per quanto riguarda la trasparenza in sede precontrattuale con la pubblicazione dei risultati delle campagne semestrali di misurazione delle sonde regionali, sia per le tutele poste in essere in sede di esecuzione del contratto, grazie alla certificazione della qualità della connessione dell'utente finale attraverso il software Ne.Me.Sys.;
34. Inoltre, il progetto "MisuraInternet" è ampiamente apprezzato in ambito internazionale quale esempio di buona pratica di misurazione della qualità dell'accesso ad Internet da rete fissa e che il Regolamento UE ed i relativi Orientamenti del BEREC pongono particolare attenzione sui sistemi di monitoraggio della qualità del servizio di connessione ad Internet da rete fissa;
35. L'Autorità fornisce gratuitamente uno strumento di verifica della qualità istantanea della connessione ad Internet (*speed test*), accessibile da *browser*;
36. Contestualmente al riassetto regolamentare, L'Autorità ritiene di apportare alcune importanti modifiche al progetto MisuraInternet ed alle tutele per gli utenti finali e segnatamente:
 - **Inclusione delle offerte FWA nel perimetro di applicazione del progetto:** come sopra illustrato, fino ad ora, le offerte FWA non sono state incluse in quelle oggetto del progetto MisuraInternet. Tra le ragioni di tale decisione, vi era senz'altro alla base una non sufficiente stabilità della qualità delle connessioni. Vista l'espansione del mercato, nonché l'evoluzione tecnologica che ha portato a connessioni più stabili e con maggiori prestazioni come quelle basate su LTE o sulle reti 5G, si reputa che sia possibile nonché necessario estendere le tutele esistenti per gli utenti "cablati" anche agli utenti delle connessioni FWA. Si

propone, pertanto, che le offerte FWA, al pari delle altre, debbano essere misurate attraverso il sistema di sonde regionali del progetto MisuraInternet, nonché che debbano prevedere prestazioni minime garantite che gli utenti possano misurare attraverso Ne.Me.Sys, con le medesime tutele previste per le offerte non *wireless*. Ciò va nel senso di quanto sopra illustrato e motivato di applicare le medesime previsioni regolamentari sia alle offerte *wired* che alle offerte FWA.

- L'attuale sistema prevede che le sonde regionali misurino i due profili più venduti dagli operatori. La rapida evoluzione tecnologica rende però poco utili i dati delle misurazioni delle offerte più vendute (spesso basate su tecnologie ADSL) per gli utenti che vorrebbero sottoscrivere offerte più all'avanguardia tecnologica (ad es. FTTH). Si propone, pertanto, che gli operatori, oltre ai due profili più venduti, debbano misurarne anche un terzo, la cosiddetta *best technology*, ossia il profilo a listino che presenti le velocità più elevate in download. Nel caso di più offerte a listino con la medesima velocità, occorrerà scegliere quella più diffusa. Al riguardo si segnala che la misura di un terzo profilo incrementa i costi progettuali per gli operatori, in relazione ai costi della sonda (ossia un computer collegato alla connessione oggetto di misura) e del relativo *hosting*.
- Si conferma che il soggetto indipendente renda disponibile uno strumento di verifica istantanea della qualità delle connessioni (*speed test*), fruibile mediante *browser*. Tale strumento è stato già realizzato ed è disponibile gratuitamente per gli utenti (MisuraInternet Speed Test Online) e ha già collezionato quasi 3 milioni di misure dal suo rilascio. I costi di sviluppo di tale strumento sono stati sostenuti dall'Autorità e l'inserimento degli stessi nella delibera include i costi di manutenzione degli stessi nell'ambito del progetto. Si segnala altresì che sono in corso di sviluppo anche le versioni "app" dello speed test per i sistemi Android e iOS, che si prevede di rilasciare a breve in versione *beta*, prima del rilascio definitivo.
- Alla luce del tasso di utilizzo dello Speed Test dell'Autorità oltre che del software di certificazione Ne.Me.Sys, l'Autorità ritiene opportuno utilizzare e valorizzare i risultati delle misure effettuate dagli utenti finali mediante un processo condiviso di raccolta, elaborazione e pubblicazione dei risultati. A tale riguardo l'Autorità ritiene che tale approccio consenta di aumentare la rappresentatività del campione di misura a beneficio della trasparenza e rappresentatività dei dati sulla qualità dei servizi; le modalità di raccolta, elaborazione e pubblicazione dei dati, nonché, in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, la ricognizione dei sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato ed utilizzati dagli operatori sono disposte nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art 1, comma 1, lettera y del presente provvedimento.
- Si modifica la previsione – particolarmente invisa da parte degli utenti e associazioni dei consumatori – per cui debbano essere trascorsi 45 giorni tra una misurazione ed una successiva, allineandola ai tempi previsti per poter esercitare

la facoltà di recedere senza costi dal contratto dopo una seconda misurazione (30 giorni).

RITENUTO opportuno acquisire, nell'ambito di una consultazione pubblica, le valutazioni e le osservazioni dei soggetti interessati al presente procedimento sull'allegata proposta di provvedimento di revisione della regolamentazione sulla qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da rete fissa;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da rete fissa)

1. È avviato il procedimento concernente la riforma della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da rete fissa.
2. Nell'ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi degli articoli 6 e 24 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente la "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da rete fissa".
3. Le modalità di partecipazione alla consultazione ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.
5. La responsabilità del procedimento è affidata all'ing. Giuseppe Carnevale, funzionario dell'Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione della Direzione Tutela dei Consumatori.

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

Roma, 24 novembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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