



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 414/14/CONS

Avvio della consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 29 luglio 2014;

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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito “*Codice del consumo*”), come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;

VISTA la direttiva n. 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all’*accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all’interconnessione delle medesime* (direttiva accesso), come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa alle *autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica* (direttiva autorizzazioni), come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce *un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione elettronica (direttiva quadro), come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 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 (direttiva servizio universale)*, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE;

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. 176/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

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*” come modificata dalla delibera n. 731/06/CONS;

VISTA la delibera 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 151/12/CONS;

VISTA la norma ETSI ES 202 765-4 V.1.1.1 di ottobre 2010 concernente “*Speech and multimedia Transmission Quality (STQ); QoS and network performance metrics and measurement methods; Part 4: Indicators for supervision of Multiplay services*”;

VISTA la norma ETSI ES 202 765-4 V.1.2.1 di maggio 2014 concernente “*Speech and multimedia Transmission Quality (STQ); QoS and network performance metrics and measurement methods; Part 4: Indicators for supervision of Multiplay services*”;

CONSIDERATO che l’attuale motore di misura, basato sul protocollo FTP, sviluppato sia per il *software* utente finale, che per il sistema *server oriented*, non è adatto a certificare accessi ad internet caratterizzati da bande superiore a 30Mbit/s;

RITENUTO che in conformità allo standard ETSI ES 202 765-4, l’attuale motore di misura deve essere adeguato in termini di utilizzo del protocollo HTTP



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

preferibilmente multisessione in luogo del protocollo FTP monosessione; al fine di poter accuratamente misurare profili caratterizzati da velocità di trasferimento prossima ai 100 Mbit/s e ritardo di trasmissione dati superiori ai 40 msec;

CONSIDERATO che relativamente agli attuali *server* di misura presso i NAP, il passaggio dal protocollo FTP al protocollo HTTP comporta solo una modifica di tipo *software*, consentendo di utilizzare gli attuali componenti *hardware*;

CONSIDERATO che l'aggiornamento dei sistemi *client oriented* degli operatori al nuovo standard ETSI di misura richiederebbe lunghi tempi di attuazione e che in presenza di sistemi *client* nessun tipo di verifica sulla comparabilità dei dati rilevati potrebbe essere effettuato lato *server*;

RITENUTO che in questa situazione è auspicabile che tutti gli operatori adottino un *software* univoco per la misura dei valori statistici comparativi;

RITENUTO che, al fine di favorire una celere risoluzione dei disagi dell'utenza nei casi di mancato raggiungimento dei livelli di qualità promessi, si ritiene opportuno introdurre, accanto al recesso gratuito, un'ulteriore opzione a tutela dell'utenza, ovvero la possibilità di richiedere anche il *downgrade* gratuito;

RITENUTO che, per rendere più chiari e comparabili i valori statistici degli operatori si ritiene necessario inserire e definire un ulteriore dato, ossia la velocità massima di *downloading/uploading* configurata sulla porta utente del DSLAM dal *provider* che eroga il servizio di connessione di accesso ad internet da postazione fissa, e, quindi, la relativa denominazione di "Profilo tecnico";

RITENUTO che, a beneficio della trasparenza verso l'utente finale, è opportuno affiancare ai risultati dell'analisi tecnica sulla qualità del servizio, effettuata dal *software* utente finale, i risultati dell'analisi dei reclami ricevuti e risolti dagli operatori ai sensi della delibera in parola;

RITENUTO di prevedere alcuni obblighi per il soggetto indipendente affidatario delle misure, e di chiarire, con l'occasione, la titolarità dei dati, i limiti alla loro divulgabilità o comunicabilità a terzi, una procedura con più gradi di incisività che consenta di evitare discontinuità del servizio di misura anche in caso di emergenza che dovessero verificarsi in futuro e, infine, la possibilità di condividere i risultati delle elaborazioni o delle correlazioni dei dati gestiti per conto dell'Autorità con la direzione designata come competente allo studio o al progetto;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio della consultazione pubblica

1. È indetta la consultazione pubblica relativa alla proposta di provvedimento riportata nell'allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

3. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito web dell'Autorità.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 29 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani