

Direzione tutela dei consumatori

## **DETERMINA N. 11/24/DTC**

### **APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO “LINEE GUIDA ATTUATIVE DELLE DISPOSIZIONI DELL’AGCOM SULLA QUALITÀ DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA” AI SENSI DELL’ART. 2, COMMA 7, DELL’ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 156/23/CONS**

#### **IL DIRETTORE**

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*”;

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 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di seguito denominato 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 e successive modifiche ed

Direzione tutela dei consumatori

integrazioni, con particolare riferimento a quelle introdotte dalla delibera n. 656/14/CONS;

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. 156/23/CONS, del 27 giugno 2023, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa*” e il suo Allegato A “*Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa*” (di seguito “Regolamento”);

VISTA la delibera n. 326/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Approvazione del preventivo dei costi sostenuti dal soggetto indipendente designato per svolgere l’attività di cui alla delibera n. 156/23/CONS per l’anno 2023-2024*”;

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 anche 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);

CONSIDERATO che il comma 7 dell’articolo 2 del Regolamento prevede che la disciplina attuativa di dettaglio inerente alle misure di cui al comma 6 del medesimo articolo è contenuta in un documento denominato “*Linee guida attuative delle disposizioni dell’AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa*” (di seguito Linee Guida), approvato con determinazione della Direzione tutela dei consumatori (“Direzione”), sentito il tavolo tecnico di cui all’articolo 1, comma 1, lettera x) del Regolamento (di seguito “tavolo tecnico”);

CONSIDERATO che il comma 5 dell’art. 12 del Regolamento prevede che il tavolo tecnico di cui all’art. 1, comma 1, lettera x) dello stesso, elabora, entro 5 mesi dalla pubblicazione del Regolamento, la nuova versione del documento di Linee Guida ai sensi dell’art. 2, comma 7 dello stesso, finalizzata all’adeguamento delle modalità di misura degli indicatori di qualità alle nuove disposizioni, avuto particolare riguardo alle *velocità massime e normalmente disponibili* e ai sistemi FWA;

CONSIDERATO che, in seguito all’approvazione della delibera n. 156/23/CONS e ai sensi dell’art. 12, comma 5, del Regolamento, al fine di elaborare il documento di Linee Guida la Direzione ha convocato il tavolo tecnico di cui all’art. 1, comma 1, lettera x) del Regolamento, nonché il tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori;

VISTI gli esiti delle riunioni con le Associazioni dei Consumatori effettuate nei giorni 20 ottobre e 19 dicembre 2023 e delle riunioni del tavolo tecnico con gli operatori,

Direzione tutela dei consumatori

con la Fondazione Ugo Bordoni e con la Direzione generale per le tecnologie delle comunicazioni e la sicurezza informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione del MIMIT svolte nelle date del 23 ottobre, 6 novembre, 20 novembre, 29 novembre, 6 dicembre e 18 dicembre 2023;

VISTI i contributi ricevuti dai seguenti operatori e associazioni di operatori:

- AIIP in data 28/11/2023 e 11/12/2023
- Axera S.p.A. in data 11/12/2023;
- BBBell S.p.A. in data 14/12/2023;
- Eolo S.p.A. in data 26/10/2023, 20/11/2023 e 14/12/2023;
- OpNet S.p.A. in data 14/12/2023;
- Sky Italia s.r.l del 01/12/2023;
- TIM S.p.A. in data 14/12/2023;
- Vianova in data 04/12/2023;
- Vodafone S.p.A. in data 09/11/2023 e 05/12/2023;
- Wind Tre S.p.A. in data 30/10/2023;

CONSIDERATO quanto segue:

1. alcune associazioni e operatori ritengono che la metodologia di misura attualmente implementata per gli indicatori di qualità ad oggi già misurati per le tecnologie cablate sia applicabile anche per la tecnologia FWA, con il mantenimento dello stesso ciclo di misura e dei campionamenti attualmente in essere. Tale posizionamento è stato condiviso anche dagli altri operatori, con la precisazione che sarebbe opportuno un periodo di sperimentazione, non essendo presente uno storico delle misurazioni sulla base del quale calcolare i valori contrattualmente vincolanti. A tal fine è stato reso disponibile un profilo di test da parte della Fondazione Ugo Bordoni che potrà essere usato allo scopo.
2. Per la determinazione delle caratteristiche delle linee FWA da misurare nell'ambito dei valori statistici comparativi, sono stati somministrati agli operatori partecipanti al tavolo tecnico due questionari per collezionare le caratteristiche tecniche delle linee da loro fornite. Sulla base delle evidenze dei questionari in merito alle tipologie di connessioni FWA, posta la già prevista possibilità di individuare un punto regionale di misura delle linee di accesso ad Internet al di fuori degli Ispettorati, si è proposto l'avvio di una prima fase di misurazione delle connessioni di tipo FWA nella quale l'operatore è libero di individuare il punto di posizionamento delle sonde, utilizzando un punto di misura medio rispetto alla propria *customer base* per ciascun profilo oggetto di misura. Ai fini della trasparenza nei confronti dell'utente finale si è discusso se fosse opportuno che i valori della distanza tra la sonda e la stazione radio base, della potenza minima e media al

Direzione tutela dei consumatori

ricevitore e del rapporto segnale/rumore interferente minimo e medio al ricevitore siano pubblicati, nel sito web, a corredo dei valori statistici semestrali ed annuali.

3. In merito alla definizione di *velocità massima* il tavolo tecnico ha evidenziato un generale consenso sull'utilizzo del valore massimo della velocità di trasmissione rilevato nell'ambito delle misurazioni dell'intera giornata.
4. In merito alla definizione della *velocità normalmente disponibile*, si sono registrate diverse posizioni da parte dei partecipanti al tavolo tecnico. Generalmente, i partecipanti hanno concordato che tale indicatore possa essere definito come quantile della distribuzione dei campioni delle misure raccolte nelle 24 ore, come già attualmente in essere per la *velocità minima* definita come 95-quantile della velocità di trasmissione dati misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% di tutti i valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente.
5. Rispetto allo specifico quantile da considerare per la velocità normalmente disponibile i partecipanti al tavolo tecnico hanno espresso diverse vedute. Ordinando in senso decrescente i valori delle velocità misurate in *download* e in *upload*, alcuni operatori hanno proposto di adottare il 51-quantile, altri il 75-quantile e un'associazione ha proposto il 90-quantile.
6. Nelle linee guida del BEREC si riporta, in merito alla definizione delle velocità normalmente disponibili, quanto segue “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 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.*”.
7. Si osserva, pertanto, che (i) tale indicatore debba corrispondere alla velocità che l'utente può generalmente aspettarsi di ottenere la maggior parte del tempo durante l'utilizzo della connessione, (ii) le velocità minime sono definite come 95-quantile, (iii) l'analisi dei dati storici raccolti dalle sonde regionali evidenzia una stabilità delle misurazioni nel corso della giornata, in ragione del fatto che la maggior parte dei valori misurati si attesta in prossimità del valore della velocità massima e pochi valori in prossimità della velocità minima, determinando un avvicinamento dei quantili al 90% e al 95%. Alla luce di queste considerazioni la Direzione ritiene ragionevole



Direzione tutela dei consumatori

l'adozione del 75-quantile. Infatti, tale valore consente, visti gli andamenti della distribuzione dei valori di velocità, di rilevare un parametro di maggiore significatività evitando che sia troppo prossimo alla velocità minima; allo stesso tempo trattasi di un valore conforme agli indirizzi riportati nelle linee guida del BEREC.

8. Il rilascio anticipato del certificato da parte del software Ne.Me.Sys è attualmente implementato, per la banda minima garantita, per soddisfare l'esigenza dell'utente di non dover attendere inutilmente una giornata nei casi in cui sia già accertato che le linee non rispettano i valori minimi garantiti, oppure non sia addirittura possibile effettuare le misure per indisponibilità della comunicazione sulla linea in alcuni momenti della giornata.
9. In seguito all'analisi dei valori statistici comparativi attualmente pubblicati sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), si evidenzia che attualmente, nelle pagine in cui vengono riportate le aggregazioni a livello nazionale delle misurazioni effettuate per ciascuna offerta, viene riportata la sola velocità di *download* e che non è presente il dettaglio delle regioni in cui le misure sono state effettuate.
10. In merito al contenuto del certificato rilasciato agli utenti in seguito alla misura da parte del software Ne.Me.Sys, un'associazione di operatori ha richiesto che nello stesso siano riportati i soli dati probatori necessari ai fini del recesso o degli indennizzi per evitare un eccesso di informazioni suscettibili di determinare confusione da parte dell'utente;
11. Le Associazioni dei Consumatori hanno condiviso le definizioni dei nuovi indicatori. In merito al contenuto del certificato rilasciato al termine della misura, hanno richiesto che nello stesso sia presente un riferimento alle norme che assicurano la tutela dei diritti degli utenti in merito al recesso e agli indennizzi, esplicitando e sottolineando, anche con accortezze grafiche particolari, la tempistica e le modalità per presentare reclami e istanze funzionali a garantire la suddetta tutela.

RITENUTO, pertanto, alla luce di quanto emerso dal tavolo tecnico, di stabilire che:

- le misurazioni per i servizi FWA debbano essere svolte con le medesime modalità rispetto a quelle già in essere per le linee cablate;
- le sonde per i servizi FWA sono installate, ove non sia possibile presso le sedi regionali già in essere, a cura degli operatori in locazioni considerate caratteristiche dell'utenza media dei profili misurati;
- la *velocità massima* corrisponde al valore massimo delle velocità di trasmissione in *download* e in *upload* osservati nelle misurazioni dell'intera giornata;
- la *velocità normalmente disponibile* corrisponde al quantile-75 delle misure delle velocità di trasmissione in *download* e in *upload* ordinate in senso discendente osservate nell'intera giornata, ovvero il valore di soglia entro il

Direzione tutela dei consumatori

quale ricade il 75% di tutti i valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente;

- si confermano le attuali definizioni per quanto riguarda le velocità minime, il tasso di perdita dei pacchetti, il ritardo e il jitter;
- il certificato scaricato dall'utente a seguito della misura con l'applicativo Ne.Me.Sys. riporta la velocità minima, normalmente disponibile e massima e un riferimento alle norme che assicurano la tutela dei diritti degli utenti finali in merito al recesso e agli indennizzi, esplicitando e sottolineando, anche con accortezze grafiche particolari, la tempistica e le modalità per presentare reclami e istanze;
- vengono omessi dal certificato prodotto da Ne.Me.Sys tutti gli altri dati non probatori di violazione delle promesse contrattuali, come ad esempio la velocità media e la deviazione standard della velocità;

RITENUTO opportuno confermare, anche per la velocità *normalmente disponibile*, la procedura di rilascio anticipato oggi in vigore per la banda minima;

RITENUTO opportuno, per fornire un confronto più trasparente anche tenendo conto degli operatori presenti solo in alcune aree geografiche, che, nelle pagine del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), in cui vengono riportate le aggregazioni a livello nazionale delle misurazioni effettuate per ciascuna offerta, vengano riportati tutti gli indicatori misurati insieme al dettaglio delle regioni in cui le misure sono state effettuate;

VISTO il nuovo documento di Linee Guida elaborato dalla FUB in continuità con l'ultima revisione di Linee Guida della delibera n. 244/08/CSP, mediante inclusione delle modifiche necessarie per l'implementazione del nuovo Regolamento a valle delle risultanze delle riunioni del tavolo tecnico;

VISTI i commenti alla proposta di Linee guida della FUB inviata agli operatori in data 7 dicembre 2023, emersi nella riunione del tavolo tecnico del 18 dicembre 2023;

RITENUTO opportuno, alla luce dei commenti formulati nell'ultima riunione del tavolo tecnico, di:

- confermare la definizione di *velocità normalmente disponibile* come quantile-75 delle misure delle velocità di trasmissione in download e in upload ordinate in senso discendente osservate nell'intera giornata;
- esplicitare con un maggior livello di dettaglio le regole di aggregazione per i valori statistici pubblicati sul sito del progetto [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it);
- allineare il contenuto del paragrafo delle Linee Guida in cui si stabilisce l'obbligatorietà delle misurazioni alle previsioni dell'art. 9, comma 9, del Regolamento;
- prevedere la pubblicazione, per ogni profilo FWA misurato, della relativa distanza della sonda dalla stazione radio base e della frequenza utilizzata per l'erogazione del servizio; a tal fine gli operatori forniscono alla FUB tali dati, da pubblicare a corredo dei valori statistici semestrali ed annuali;

Direzione tutela dei consumatori

- confermare la durata di 24 ore dei test effettuati mediante il software Ne.Me.Sys, onde evitare che una durata troppo prolungata nel tempo scoraggi di fatto il suo utilizzo da parte degli utenti finali;

RITENUTO che il contenuto delle Linee Guida sia conforme a quanto previsto dall'art. 2, comma 7, e dall'art. 12, comma 5, del Regolamento;

RITENUTO pertanto di approvare, ai sensi del comma 7 dell'articolo 2 del Regolamento, le Linee Guida in parola;

## **DETERMINA**

### **ART. 1**

1. È approvato, ai sensi dell'art. 2, comma 7, dell'allegato A alla delibera n. 156/23/CONS, il documento "*Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa*", allegato alla presente determina, di cui costituisce parte integrante.
2. La presente determina è pubblicata, con il relativo allegato documento di Linee Guida, sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Il Direttore  
Giovanni Santella