

**AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI -  
DELIBERAZIONE 12 Luglio 2006 , n. 131/06/CSP:  
Approvazione della direttiva in materia di  
qualita' 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 n. 173 del 27 luglio  
2006)

**L'AUTORITA'**

*Nella riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del  
12 luglio 2006;*

*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 utilita' e  
l'istituzione delle Autorita' di regolazione dei servizi di pubblica  
utilita';*

*Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione  
dell'Autorita' 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 6 settembre 2005, n. 206, recante il  
«Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003,  
n. 229»;*

*Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, di riordino e  
potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e  
valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attivita'  
svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della  
legge 15 marzo 1997, n. 59;*

*Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il  
«Codice delle comunicazioni elettroniche», ed in particolare l'art.  
72;*

*Vista la propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003,  
recante: «Approvazione della direttiva generale in materia di  
qualita' e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art.  
1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249»,  
pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193  
del 21 agosto 2003;*

*Considerato che l'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge  
31 luglio 1997, n. 249, prevede che l'Autorita' per le garanzie nelle  
comunicazioni emani direttive concernenti i livelli generali di  
qualita' dei servizi e per l'adozione da parte degli organismi di  
telecomunicazioni di una carta del servizio recante l'indicazione di  
standard minimi per ciascun comparto di attivita';*

*Considerato che la direttiva generale in materia di qualita' e  
carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con la delibera n.  
179/03/CSP del 23 luglio 2003, ha delineato il quadro di riferimento  
al riguardo ed ha previsto che con successive direttive, specifiche  
per ciascun comparto, fosse individuato un insieme minimo di  
indicatori di qualita' dei servizi, tenendo conto delle norme*

tecniche internazionali, in particolare di quelle dell'ETSI;

Considerato che il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il «Codice delle comunicazioni elettroniche» (di seguito «Codice») ha precisato all'art. 72 che l'Autorita' puo' prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, ad uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualita' dei servizi offerti;

Considerata la necessita' di avviare l'attuazione di quanto previsto dal Codice e dalla delibera n. 179/03/CSP con l'emanazione di una direttiva specifica in materia di qualita' e carte dei servizi per il comparto dell'accesso a Internet da postazione fissa;

Considerato che la presente direttiva individua gli indicatori generali di qualita' dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, i criteri per la loro misura e le modalita' di pubblicazione dei corrispondenti obiettivi annuali e dei risultati raggiunti, al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualita' dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

Considerato che gli indicatori di cui agli allegati 6, 7, 8 e 9 rappresentano la base di indirizzo per la determinazione dei definitivi indicatori dello scenario della chiamata (prestazioni della rete d'accesso a Internet);

Considerato che sono necessari ulteriori approfondimenti tecnici che richiedono l'istituzione di un apposito tavolo tecnico con la partecipazione degli operatori per definire i punti e le modalita' di misura degli indicatori relativi allo scenario della chiamata di cui agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, nonche' per eventualmente aggiornare la tabella delle prestazioni fornite con l'offerta di base di cui all'allegato 10 e per dare risposta alle richieste avanzate dalle associazioni dei consumatori e degli utenti nell'audizione del 13 aprile 2006 relativamente alla possibilita' per l'utente finale di verificare la banda minima a sua disposizione per il servizio di accesso a Internet;

Considerato che tale tavolo tecnico, avvalendosi eventualmente anche della collaborazione di Universita' e organismi tecnico-scientifici pubblici o privati senza fini di lucro, elaborera', entro quattro mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, una proposta volta a:

a) integrare gli indicatori di cui alla presente direttiva anche con riguardo ai punti e alle modalita' di misura degli indicatori relativi agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, relativi allo scenario della chiamata, se del caso da affidare ad un soggetto indipendente;

b) definire le modalita' per eseguire prove certificate a uso dell'utente finale per controllare la banda minima, nonche' ad individuare un software comune gratuito utilizzabile dagli abbonati e dagli utenti per verificare la qualita' del proprio accesso a Internet da postazione fissa.

Considerato che, ai sensi dell'art. 83, comma 2, del Codice, l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni intende promuovere l'istituzione di tale tavolo tecnico le cui proposte, sentite le associazioni dei consumatori e degli utenti, saranno analizzate dalla stessa Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni nell'ambito di un procedimento, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

Sentiti in audizione i soggetti autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica e le loro associazioni di categoria nonche' le associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

*Visti gli atti del procedimento;*  
*Udita la relazione del commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorita';*

**Delibera:**

**Art. 1.**

1. L'Autorita', ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, emana la seguente direttiva in materia di qualita' e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa.

2. Il testo della direttiva di cui al precedente comma e' riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera e' pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera e' pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorita' ed e' resa disponibile nel sito web dell'Autorita': [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Roma, 12 luglio 2006

Il presidente:  
*Calabro'*

Il commissario relatore:  
*Magri*

**Allegato A**

**DIRETTIVA IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI  
ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA AI SENSI  
DELL'Art. 1, COMMA 6, LETTERA B), n. 2, DELLA LEGGE 31 LUGLIO  
1997, n. 249**

**Art. 1.**

**Definizioni**

1. Ai fini della presente direttiva s'intende per:

a) «Autorita», l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;

b) «abbonato», la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;

c) «Codice», il codice delle comunicazioni elettroniche di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

d) «direttiva generale in materia di qualita' e carte dei servizi», la direttiva generale in materia di qualita' e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003;

e) «imprese fornitrici», i soggetti titolari di autorizzazione, conseguita ai sensi del Codice, alla fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

f) «reti di comunicazione elettronica», i sistemi di trasmissione e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti terrestri mobili e fisse, a commutazione di circuito e a commutazione di

pacchetto, compresa Internet, le reti utilizzate per la diffusione circolare dei programmi sonori e televisivi, i sistemi per il trasporto della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;

g) «servizio di comunicazione elettronica», i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'art. 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

h) «servizio di accesso a Internet da postazione fissa», per gli scopi del presente documento, tale espressione si riferisce al servizio di comunicazione elettronica, comunque realizzato, che consente all'apparecchiatura terminale d'utente, situata in postazione fissa, di poter comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e include tutte le funzioni che sono necessarie a comunicare in Internet, limitatamente alla sezione di rete compresa tra il terminale dell'utente finale e gli apparati di interconnessione con le reti degli altri operatori e non include i servizi di comunicazione «end-to-end» tra operatori di accesso diversi e i servizi del livello applicativo;

i) «utente», la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;

j) «utente finale», un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.

## **Art. 2.**

### **Oggetto della direttiva**

1. La presente direttiva stabilisce le disposizioni ed i criteri specifici relativi alla qualità ed alle carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa che le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico sono tenute a rispettare, anche al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile consultazione.

2. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa.

3. Le carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa includono un richiamo alla presente direttiva.

## **Art. 3.**

### **Indicatori di qualità**

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice:

a) utilizzano gli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 9, che formano parte integrante e sostanziale della

presente direttiva, con le precisazioni ivi contenute;

b) inviano all'Autorita', per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verra' messo a disposizione nel sito web dell'Autorita' un mese prima del termine della prima scadenza per l'invio da parte degli operatori e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto e' inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualita' e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;

c) pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lettera b) entro gli stessi termini e comunicano all'Autorita' gli indirizzi delle relative pagine web;

d) inviano all'Autorita', insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet da postazione fissa secondo il modello di cui all'allegato 10, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, e inviano gli eventuali aggiornamenti con il primo successivo resoconto semestrale;

e) inviano all'Autorita', a richiesta, una descrizione delle procedure utilizzate dall'operatore stesso per effettuare le misurazioni, nonche' i formati e la durata del mantenimento delle informazioni nelle basi di dati ed i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

2. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art.10 della direttiva generale in materia di qualita' e carte dei servizi:

a) utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 5, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualita' del servizio di accesso a Internet da postazione fissa;

b) pubblicano, nel proprio sito web, la relazione annuale di cui all'art. 10 della direttiva generale contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, fatta salva la possibilita' di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;

c) inviano contestualmente tale relazione all'Autorita', indicando l'indirizzo della pagina web in cui la relazione e' disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne e' avvenuta la pubblicazione;

d) comunicano agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio all'indirizzo di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualita' del servizio di accesso a Internet da postazione fissa ed i risultati raggiunti ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

3. Al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorita' pubblica nel proprio sito web:

a) tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualita' di servizio raggiunti dalle imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa comunicati ai sensi della presente direttiva;

b) tabelle comparative di prestazioni di base, connesse al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, offerte dagli operatori agli utenti finali, comunicate alla medesima Autorita' secondo il modello di cui all'allegato 10.

4. L'Autorita' puo', altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web delle imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa ove sono reperibili le carte dei servizi, i resoconti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi.

5. Alla fornitura dei dati e delle informazioni di cui al presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'art. 98, comma 10, del Codice.

6. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it) indicando in oggetto il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tale indirizzo sono pubblicate nel sito web dell'Autorita'.

#### **Art. 4.**

##### ***Indennizzi***

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa corrispondono un indennizzo per i ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali. Ciò, nella piena osservanza di quanto previsto all'art. 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, ed in particolare al comma 2 del medesimo.

#### **Art. 5.**

##### ***Disposizioni transitorie e finali***

1. Le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa e le loro associazioni, istituiscono un tavolo tecnico comune, sotto la supervisione e con gli indirizzi formulati dall'Autorita' ai sensi dell'art. 83, comma 2, del Codice e della presente direttiva, avvalendosi eventualmente anche della collaborazione di università e di organismi tecnico-scientifici pubblici o privati senza fini di lucro, che elabora e comunica all'Autorita', entro quattro mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, una proposta volta a:

a) integrare gli indicatori di cui alla presente direttiva anche con riguardo ai punti e alle modalità di misura degli indicatori relativi agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, relativi allo scenario della chiamata, se del caso da affidare ad un soggetto indipendente ed eventualmente integrare le informazioni contenute nell'allegato 10;

b) definire le modalità per eseguire prove certificate a uso dell'utente finale per controllare la banda minima ed individuare un software comune gratuito utilizzabile dagli abbonati e dagli utenti per verificare la qualità del proprio accesso a Internet da postazione fissa.

2. La proposta di cui al comma 1, è valutata dall'Autorita' nell'ambito di un procedimento, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, in cui saranno sentite anche le associazioni dei consumatori.

3. Le imprese di cui al comma 1, entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale, rendono pubbliche le caratteristiche di velocità minima e massima di ciascuna tipologia di collegamento offerto, secondo i parametri di cui all'allegato 7, e, entro il 31 dicembre 2006, pubblicano i livelli di qualità della prestazione relativi agli altri indicatori di cui all'art. 3, comma 1, lettera a).

4. Le imprese di cui al comma 1 entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale

aggiornano le proprie condizioni contrattuali riconoscendo il diritto di recesso dell'abbonato ove non siano rispettati i livelli di qualita' del servizio relativi agli indicatori di cui agli allegati da 1 a 9. A tal fine l'abbonato ha l'onere di presentare un reclamo circostanziato all'operatore; ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualita' del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facolta' di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.

5. Ai sensi del comma 3, anteriormente alla pubblicazione dei livelli di qualita' della prestazione relativi agli altri indicatori di cui all'art. 3, comma 1, lettera a), da effettuarsi entro il 31 dicembre 2006, la facolta' di recesso puo' essere esercitata soltanto ove non siano rispettate le caratteristiche di velocita' minima e massima di ciascuna tipologia di collegamento offerto, secondo i parametri di cui all'allegato 7.

6. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

7. La presente direttiva entra in vigore decorsi trenta giorni dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

*(Si omettono gli allegati)*