

## **DELIBERA N. 400/10/CONS**

### **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”**

#### **L'AUTORITA'**

Nella sua riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare, l'art. 72 concernente la “qualità del servizio”, oltre agli artt. 70, 83, 98;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modificazioni ed integrazioni;

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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

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;

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. 188/09/CSP del 12 novembre 2008, recante: 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 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 n. 299 del 24 dicembre 2009;

CONSIDERATO che a partire da settembre 2009 la Fondazione Ugo Bordoni convoca il tavolo tecnico, costituitosi ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, art. 5, per poter effettuare i necessari approfondimenti come ribadito nell’art. 3 della delibera n. 188/09/CSP, relativi alla definizione delle attività di misura al fine di:

- a) definire i parametri caratterizzanti le misure a valle della fase sperimentale;
- b) definire i siti di posizionamento dei client;
- c) definire le caratteristiche delle linee di accesso ai siti di collocazione delle sonde;
- d) definire le caratteristiche hardware e software di server e client di misura;
- e) definire il calendario di misura;
- f) definire le procedure di comunicazione tra operatori e soggetto indipendente incluse le modalità di invio dei dati grezzi, di consultazione degli stessi e le procedure di invalidazione delle misure;
- g) definire le politiche di sicurezza del sistema;

CONSIDERATO che nella definizione delle linee di accesso ai siti di collocazione delle sonde, il tavolo ha concordato nell’acceptare un valore di attenuazione rappresentativo della media dei collegamenti in rame sul territorio nazionale; che risulta corrispondere ad un’attenuazione in upstream di 10-13 dB relativa ad una distanza dalla centrale di 1000-1500 metri;

RILEVATA la necessità di affiancare l’informazione sull’attenuazione delle linee oggetto di misura ai risultati di misura pubblicati nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi;

RITENUTO, altresì, opportuno indicare la quota regionale minima di utenti che hanno sottoscritto un contratto di accesso ad internet da postazione fissa, al di sotto della quale esonerare gli operatori, per quella specificata regione, dalle misure dei “valori statistici” ai sensi dell’art. 3 comma 1 della delibera n. 244/08/CSP;

CONSIDERATO che per i servizi di accesso ad internet da reti mobili (reti 2G/3G) si istituirà un successivo Tavolo di lavoro finalizzato alla definizione di una specifica regolamentazione;

CONSIDERATO che il primo rapporto ufficiale sulle misure effettuate dal soggetto indipendente sarà quello relativo al secondo semestre 2010; che gli operatori sono tenuti ad inviare all’autorità entro tre mesi dal termine del semestre di riferimento come previsto dall’art. 3 comma 2 dell’Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP e che per le misurazioni relative ai mesi di maggio e giugno 2010 l’Autorità intende pubblicare sul proprio sito i risultati della fase sperimentale in opportune tabelle comparative;

CONSIDERATO che in data 23 giugno nel corso del tavolo tecnico convocato dalla Fondazione Bordoni ai sensi dell’art. 3 comma 2 della delibera n. 188/09/CSP, gli operatori sono stati invitati a presentare proposte di emendamento alla delibera suddetta, a seguito della loro richieste relative a:

1. chiarimenti interpretativi in merito agli artt. 7 e 8 della delibera n. 244/08/CSP;
2. aggiunta della misura di ritardo massimo di trasmissione dati, ovvero della misura relativa al 95° percentile dell’indicatore di cui all’allegato 4 della delibera n. 244/08/CSP;
3. introduzione di una soglia minima regionale di utenti al di sotto della quale considerare un operatore non rappresentativo in quella regione;
4. introduzione di un parametro rappresentativo della qualità fisica della linea;
5. introduzione di misure atte ad impedire all’utente finale di recedere dal contratto, a valle dell’introduzione del parametro di “idoneità fisica della linea”, nel caso in cui la linea sotto test risulti non idonea.

CONSIDERATO che nella nota congiunta del 7 luglio u.s. concordata dalle società Eutelia S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Opitel S.p.A., Tiscali S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Teleunit S.p.A. e dall’Associazione Italiana Internet Service Provider avente ad oggetto: “Qualità di accesso ad internet da postazione fissa”, gli operatori propongono l’integrazione degli artt. 7 e 8 necessaria a definire le condizioni tecniche di effettuazione delle misura e le modalità di misura degli indicatori oggetto di impegno contrattuale da parte degli operatori;

CONSIDERATO che durante la prima riunione dello Steering Committee, tenutasi in data 25 marzo 2010 ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera n. 188/09/CSP, l'Autorità, la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto Superiore per le Comunicazioni e le Tecnologie Informatiche, hanno valutato la possibilità di introdurre un ulteriore indicatore da fornire agli utenti finali, al fine di caratterizzare i limiti fisici della linea in funzione della qualità del collegamento e della distanza dalla centrale;

CONSIDERATO che nella nota ricevuta dalla società FASTWEB S.p.A recante ad oggetto "delibera 244/08/CSP - proposta emendamenti FASTWEB", registrata con prot. Agcom 26983 del 3 maggio 2010, la società ritiene opportuno fornire all'utente un ulteriore parametro relativo alla velocità di allineamento tra il modem dell'utente e la rete dell'operatore, a cui aggiungere l'informazione sulla velocità minima in download;

VISTO il verbale del tavolo tecnico tenutosi in data 23 giugno 2010 nel corso del quale la Fondazione Ugo Bordoni ha presentato una proposta di parametro avente lo scopo di effettuare una prima analisi dell'idoneità delle linee ADSL, al fine di valutare l'incidenza delle condizioni di accesso alla rete sui risultati di misura del software utente finale di cui all'art. 8 comma 1 della delibera n. 244/08/CSP, al fine di garantire che le prestazioni misurate attraverso gli indicatori previsti dalla delibera n. 244/08/CSP, siano funzione delle sole prestazioni offerte dall'operatore all'utente, senza limitazioni dovute a fattori attribuibili alle condizioni della linea fisica;

CONSIDERATO che, come emerso dal suddetto verbale del 23 giugno 2010, il tavolo è d'accordo nell'introduzione di un nuovo parametro che dia evidenza all'utente dei limiti fisici della propria linea, indipendenti dalla responsabilità dell'operatore;

RITENUTO, di dover approntare strumenti idonei atti a favorire la trasparenza informativa al fine di consentire a tutti gli utenti di avere evidenza delle reali prestazioni della propria connessione ad internet;

RITENUTO, pertanto, la necessità di istituire e introdurre suddetto parametro proponendo, a valle delle analisi del tavolo tecnico, la definizione della modalità di attuazione e misura del parametro e a valle del tavolo permanente con le associazioni dei consumatori di cui alla delibera 662/06/CONS, le decisioni sull'utilizzo di tale indicatore ai fini contrattuali, mediante successiva determinazione della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Si aggiungono i seguenti commi l), m), n), o) all'articolo 1.

l) "DSLAM": acronimo di Digital Subscriber Line Multiplexer ovvero l'apparato di moltiplicazione dell'operatore che consente la trasmissione dati in tecnica ADSL su doppino in rame lato utente.

m) "idoneità fisica di una linea ADSL": indicatore specifico che misura l'idoneità di una particolare linea fisica in rame, gestita con tecnologie ADSL/ADSL2+ (segmento di rete tra ADSL e DSLAM), a sostenere la velocità massima relativa al profilo contrattuale in essere tra l'utente e l'operatore per il collegamento ADSL oggetto della misura. Le modalità di misura di questo indicatore sono stabilite, previa consultazione del tavolo tecnico convocato ai sensi dell'art. 3, comma 2, della delibera n. 188/09/CSP e del tavolo permanente con le associazioni dei consumatori di cui alla delibera 662/06/CONS, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

n) "ULL": acronimo di "unbundling of the local loop" ossia il servizio che consente agli operatori alternativi l'utilizzo disaggregato delle risorse fisiche della rete dell'operatore notificato, nonché i relativi servizi accessori e sostitutivi.

o) "bitstream": servizio consistente nella fornitura da parte dell'operatore di accesso della rete telefonica pubblica fissa della capacità trasmissiva tra la postazione di un utente finale ed il punto di presenza di un operatore o *Internet Service Provider* che vuole offrire i servizi di accesso a banda larga all'utente finale.

2. E' introdotto il seguente comma 5 all'art. 6:

Gli operatori, ai fini della determinazione dei valori statistici, posizionano i client nelle Regioni in cui il numero di utenti che hanno sottoscritto un contratto di abbonamento per accesso ad internet da postazione fissa, sia per utenze residenziali che business, risulti superiore alla soglia di 500 unità. Tale informazione viene fornita all'Autorità e al soggetto indipendente secondo le modalità previste ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 188/09/CSP.

3. L'articolo 7 della delibera è così modificato:

a) al comma 2, lettera c), la frase in parentesi dopo le parole "utilizzata all'accesso" è epurata dei termini, "quali 2G/3G" e viene aggiunto dopo "ADSL2+" la frase "*distinguendo tra ULL e bitstream*" e dopo "wireless" la parola "*wimax*";

b) al comma 4, è eliminata la parola “media”, e sostituito con “*misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze*”; e dopo le parole “nell’ultimo rapporto semestrale pubblicato.”, è aggiunto il periodo: “*In caso di tecnologia ADSL, l’informazione deve essere corredata dall’avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 - 1500 metri dal DSLAM*”.

4. L’articolo 8 della delibera è così modificato:

a) al comma 2, dopo le parole “il soggetto indipendente”, si elimina “utilizza le misure definite per” e si sostituisce con “*misura in modo specifico*”; dopo le parole “allegati 2, 3, 4 e 5,” è aggiunto: “*nonché, ove possibile, l’idoneità fisica della linea*”.

b) al comma 6:

- i. dopo le parole “per ciascuna offerta, derivati”, viene eliminato “misurati con le modalità” e viene aggiunto: “*conformi alle misure*”;
- ii. alla lettera d) la frase in parentesi “valore medio” viene sostituita con “*ritardo massimo*”;
- iii. dopo le parole “può presentare” è aggiunto, “*entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura*”

c) è aggiunto il comma 7 recante “*L’utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al comma 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 45 giorni dalla data dell’ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell’Autorità ed sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), in base all’esperienza acquisita a valle dell’utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.*”

5. L’allegato 4 della delibera recante “Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione”, è così modificato:

a) nella sezione Misura, prima di “Valore medio del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” si aggiunge “*Ritardo massimo: “percentile 95” del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione; ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all’aumentare del ritardo.*”;

b) nella sezione Modalità di calcolo, dopo le parole “della media” si aggiunge “*del ritardo massimo*”.

**Articolo 2**  
**(Entrata in vigore e disposizioni transitorie)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 22 luglio 2010

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Nicola D'Angelo

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Gianluigi Magri

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