

COMUNICATO STAMPA

QUALITÀ DEI SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA: NUOVO REGOLAMENTO

Nella seduta di Consiglio del 27 giugno, l’Autorità ha adottato il nuovo regolamento in materia di trasparenza precontrattuale, contrattuale e di indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa (delibera n. 156/23/CONS).

Il provvedimento, giunto al termine di una consultazione pubblica (avviata il 24 novembre 2022) che ha visto l’ampia partecipazione di operatori e associazioni dei consumatori, prevede l’adozione di un testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori (KPI) di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa, al fine di eliminare gli indicatori relativi a tecnologie superate o in via di superamento (si passa dagli attuali 21 a solo 10 indicatori anche grazie all’adozione di un’unica disciplina per servizi telefonici e connettività).

Il nuovo regolamento tiene conto delle previsioni del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche; esso fa seguito alle analoghe misure già assunte in materia di qualità e trasparenza dei servizi mobili (delibera n. 23/23/CONS) e completa il riassetto complessivo della disciplina della qualità e trasparenza dei servizi di comunicazione elettronica, da postazione fissa e mobile.

Il provvedimento introduce inoltre rilevanti novità in materia di tutela contrattuale, trasparenza e qualità dei servizi:

- le tutele sulla trasparenza e sui contratti vengono estese anche agli utenti che aderiscono ai servizi FWA (Fixed Wireless Access);
- debbono essere pubblicate nei siti degli operatori, in una pagina di “trasparenza tecnica” accessibile dalla home page, le informazioni base di ciascuna offerta che includono il valore della velocità minima, massima e normalmente disponibile (in luogo della sola velocità minima, come oggi);

- le informazioni sull'offerta relative alla velocità vanno fornite anche nei contratti e assumono il valore di vincolo rispetto a cui l'utente può reclamare e chiedere indennizzi (o il recesso solo per la velocità minima) che gli operatori dovranno riportare nei contratti;
- il recesso o l'indennizzo possono essere richiesti dopo la certificazione della velocità della propria linea fissa mediante il software Ne.Me.Sys e due misure distanti almeno 30 giorni;
- gli operatori sono tenuti a pubblicare i risultati delle misure dei nuovi indicatori di qualità (KPI) ponendoli a confronto con gli obiettivi in precedenza fissati;
- prosegue il progetto MisuraInternet che consente, mediante un sistema di sonde distribuite nel territorio italiano, il confronto delle principali offerte di connettività del mercato, incluso l'offerta più innovativa;
- per monitorare la qualità della connettività in Italia, oltre alle misure con le sonde, si terrà conto delle misure effettuate dagli stessi utenti con lo Speed Test Agcom e di altri sistemi usati dagli operatori, con modalità da individuare con il contributo di operatori e associazioni dei consumatori;
- si conferma un principio di efficienza, fissazione di obiettivi di qualità e verifica da parte dell'Autorità sul nuovo Servizio Universale, indipendentemente da chi sarà il soggetto designato.

Le misure previste dal regolamento dovranno essere applicate entro 180 giorni dalla sua pubblicazione.

Roma, 10 luglio 2023