

## DELIBERA N. 179/03/CSP

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  
(Testo coordinato con le modifiche approvate con la delibera n. 73/11/CONS)

### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 24 luglio 2003;

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

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 utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n.281, recante disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti;

VISTO il decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, di attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza;

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'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni;

VISTA la direttiva 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);

VISTA la propria delibera n. 78/02/CONS del 13 marzo 2002, "Norme di attuazione dell'articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la propria delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002, “Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 luglio 2002, n. 167;

CONSIDERATO che la promozione della concorrenza nelle attività di fornitura delle reti e dei servizi di telecomunicazioni e la tutela degli utenti, con particolare riguardo ai profili della libertà di scelta, delle condizioni economiche e della qualità delle prestazioni, costituiscono principi generali dell'attività delle Autorità nazionali di regolamentazione;

CONSIDERATO che l'articolo 1, comma 6, lettera b), n.2, della legge n. 249/97 prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni emani direttive concernenti i livelli generali di qualità 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 attività;

CONSIDERATO che il presente provvedimento stabilisce i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, detta le linee guida comuni riguardo all'adozione delle carte dei servizi da parte degli organismi di telecomunicazioni e disciplina gli elementi fondamentali del servizio minimo da garantire ai fini della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti e delle modalità di indennizzo e di rimborso, in particolare in caso di inosservanza dei livelli qualitativi del servizio;

CONSIDERATO che il presente provvedimento tiene conto dei principi fondamentali e delle disposizioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, adattandoli alle specificità del settore delle telecomunicazioni e all'evoluzione del contesto concorrenziale;

CONSIDERATI i risultati della consultazione pubblica in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti all'utenza di cui alla delibera 870/00/CONS del 19 dicembre 2000, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.18 del 23 gennaio 2001;

SENTITI in audizione gli operatori licenziatari, inclusi gli intervenuti alla consultazione pubblica, le associazioni dei fornitori di servizi internet, nonché le associazioni dei consumatori di cui alla legge n. 281/98;

CONSIDERATO che, mediante successive direttive specifiche per ciascun comparto, quali telefonia fissa e mobile, servizi ad accesso condizionato e televisione a pagamento, internet, o per tematiche di particolare rilevanza, saranno, tra l'altro, fissati, previa consultazione dei soggetti interessati, un insieme minimo di indicatori di qualità dei servizi, la loro definizione e i metodi per misurarli, tenendo conto delle norme tecniche internazionali, in particolare di quelle dell'ETSI;

UDITA la relazione del commissario Paola Maria Manacorda, relatore ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.L'Autorità, ai sensi dell'art.1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, emana la seguente direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.
- 2.Il testo della direttiva di cui al precedente comma è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

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

Roma, 24 luglio 2003

IL PRESIDENTE

Enzo Cheli

IL COMMISSARIO RELATORE

Paola M. Manacorda

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

per IL SEGRETARIO GENERALE

Gloria Maria Callari