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.

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