

norme sull'organizzazione ed il funzionamento dell'Agenzia italiana del farmaco, a norma del comma 13 dell'art. 48 sopra citato;

Visto il regolamento di organizzazione, di amministrazione, dell'ordinamento del personale dell'AIFA pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 145 del 29 giugno 2005;

Visto il decreto legislativo 24 aprile 2000, n. 219;

Visto il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;

Visto il decreto legislativo 15 luglio 2002, n. 145;

Visto il parere della Sottocommissione di farmacovigilanza del 13 febbraio 2006;

Visto il parere della Commissione tecnico-scientifica dell'AIFA del 15 febbraio 2006;

Ritenuto a tutela della salute pubblica dover provvedere a modificare gli stampati delle specialità medicinali contenenti come principio attivo gonadotropine derivate da urine umane;

Determina:

Art. 1.

1. È fatto obbligo a tutte le aziende titolari di autorizzazione all'immissione in commercio di specialità medicinali, autorizzate con procedura di autorizzazione di tipo nazionale, contenenti gonadotropine derivate da urine umane, di integrare gli stampati secondo quanto indicato nell'allegato I che costituisce parte della presente determina.

2. Le modifiche di cui al comma 1 — che costituiscono parte del decreto di autorizzazione rilasciato per ciascuna specialità medicinale — dovranno essere apportate immediatamente per il riassunto delle caratteristiche del prodotto ed entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente determina per il foglio illustrativo.

3. Gli stampati delle specialità medicinali contenenti gonadotropine derivate da urine umane autorizzate con procedura di autorizzazione di tipo nazionale successivamente alla data di entrata in vigore del presente decreto, dovranno riportare anche quanto indicato nell'allegato I della presente determina.

La presente determina entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 20 luglio 2006

Il dirigente: VENEGONI

ALLEGATO I

Sezione 4.4. *Speciali avvertenze e precauzioni per l'uso.*

Pur non essendo stato riportato alcun caso di contaminazione virale associato alla somministrazione di gonadotropine estratte da urine umane, il rischio di trasmissione di agenti patogeni conosciuti o sconosciuti non può essere totalmente escluso.

06A06960

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 12 luglio 2006.

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. (Deliberazione n. 131/06/CSP).

L'AUTORITÀ

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 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'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'attività 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 qualità 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'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 la direttiva generale in materia di qualità 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 qualità 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'Autorità può 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 qualità dei servizi offerti;

Considerata la necessità 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 qualità e carte dei servizi per il comparto dell'accesso a Internet da postazione fissa;

Considerato che la presente direttiva individua gli indicatori generali di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, i criteri per la loro misura e le modalità 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 qualità 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 modalità di misura degli indicatori relativi allo scenario della chiamata di cui agli allegati 6, 7, 8 e 9 della presente direttiva, nonché 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 possibilità 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 Università e organismi tecnico-scientifici pubblici o privati senza fini di lucro, elaborerà, 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;

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

Considerato che, ai sensi dell'art. 83, comma 2, del Codice, l'Autorità 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 Autorità 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 nonché 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'Autorità;

Delibera:

Art. 1.

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

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, 12 luglio 2006

Il presidente: CALABRÒ

Il commissario relatore: MAGRI

ALLEGATO A

DIRETTIVA IN MATERIA DI QUALITÀ 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) «Autorità», l'Autorità 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 qualità e carte dei servizi», la direttiva generale in materia di qualità 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'Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell'Autorità 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 è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità 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'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;

d) inviano all'Autorità, 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'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure utilizzate dall'operatore stesso per effettuare le misurazioni nonché 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 qualità 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 qualità 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 possibilità di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;

c) inviano contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo della pagina web in cui la relazione è disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è 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 qualità 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'Autorità pubblica nel proprio sito web:

a) tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualità 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 Autorità secondo il modello di cui all'allegato 10.

4. L'Autorità può, 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 indicando in oggetto il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tale indirizzo sono pubblicate nel sito web dell'Autorità.

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'Autorità 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'Autorità, 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'Autorità 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 qualità 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 qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà 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 qualità della prestazione relativi agli altri indicatori di cui all'art. 3, comma 1, lettera a), da effettuarsi entro il 31 dicembre 2006, la facoltà di recesso può essere esercitata soltanto ove non siano rispettate le caratteristiche di velocità 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.

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione dell'indicatore: il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore: gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Sono inclusi gli ordini:

1. di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;
2. di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;
3. di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet;
4. di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.

Per la misura b) sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio quale il rinvio richiesto dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misure: 1) a) Percentili¹ 95 e 99 del tempo di fornitura
b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
c) media

Unità di misura: per la misura a) giorni solari
per la misura b) valore percentuale
per la misura c) giorni solari

Indicazioni obbligatorie: numerosità dei contratti per singola tipologia d'ordine (1 - 4)

Rapporti: Separati: servizi di accesso a Internet a banda larga per tipologia d'ordine di cui ai punti 1., 2., 3., 4. e per servizi di accesso a banda larga Wireless

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

¹ Il percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95"

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Definizione dell'indicatore: Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore: gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore d'accesso.

I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso a Internet come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misure: Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: --

Rapporti: separati per servizi realizzati: a) con strutture proprie o Unbundling b) utilizzando servizi wholesale

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

TEMPO DI RIPAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Definizione dell'indicatore: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore: gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)

Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate (ripristino completo della funzionalità) in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.

N.B. malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.

Nel caso di servizi Unbundling, debbono essere esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;

b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misure: a) Percentili 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
c) tempo medio di riparazione

Unità di misura: per le misure a) e c) ore comprese quelle non lavorative
per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: --

Rapporti: separati per servizi realizzati: a) in Unbundling o tramite strutture proprie b) utilizzando servizi in wholesale

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Definizione dell'indicatore:

- 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obbligatorietà dell'indicatore: Definizioni 1) e 2) Obbligatorio; Definizione 3) Facoltativo

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: Definizioni 1), 2) e 3)

- 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: Definizioni 1), 2), e 3) servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta.

Rilevazione dei dati: Definizione 1) censuaria - ad ogni modifica dell'IVR

Definizioni 2) e 3)

censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da operatore umano nel periodo di rilevazione.

N.B. Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore.

Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Per la definizione 3), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

Periodi di rilevazione: Definizioni 1), 2) e 3)

- 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misure: Definizione 1)

media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.

Definizione 2)

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Definizione 3)

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura: Definizioni 1), 2) e 3)

- misura a) secondi
- Definizioni 2) e 3)
- misure b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: Definizioni 1), 2) e 3)

- 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
- 2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
- annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

ADDEBITI CONTESTATI

Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta.

Rilevazione dei dati: censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misura: rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e accesso a Internet indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse. Evidenziare il numero di reclami effettuati all'operatore per propri servizi di accesso a banda stretta da quella conto terzi.

Rapporti: separati: a) servizi di accesso a banda stretta; b) servizi di accesso a banda larga.

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

INDISPONIBILITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO IN DIAL-UP

Definizione dell'indicatore: rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione.

Scopo: fornire informazioni riguardo alla probabilità che un cliente possa effettivamente accedere a Internet in modalità dial-up. Minore è il valore dell'indicatore maggiore sarà la probabilità di poter accedere a Internet.

Obbligatorietà dell'indicatore: Obbligatorio alla conclusione del procedimento di cui all'art. 5, comma 2

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a banda stretta

Rilevazione dei dati: E' conteggiato il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up (della rete RTG e ISDN) nel periodo di valutazione dell'indicatore, tenendo conto delle eventuali ripartizioni dei modem per le diverse tipologie di contratto e da un punto di vista territoriale.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misura: Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem per il servizio di accesso a Internet è disponibile ad accettare chiamate in dial-up e il periodo di valutazione dell'indicatore, tenendo conto delle eventuali ripartizioni dei modem per i diversi servizi e da un punto di vista territoriale. Nell'effettuare la media dei rapporti valutati per le eventuali ripartizioni territoriali si terrà conto del numero di chiamate gestite da ciascuna ripartizione territoriale.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie:

Rapporti: separato per tipologia di contratto.

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI

Definizione dell'indicatore: velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading.

Scopo: fornire informazioni riguardo alla capacità della rete d'accesso di trasmettere dati dal terminale verso Internet e viceversa. Tanto maggiori sono i valori delle misure, tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o a ricevere dati. E' particolarmente importante nel caso in cui si debba trasmettere o ricevere ingenti quantità di dati, quali filmati, programmi software ecc.

Obbligatorietà dell'indicatore: Obbligatorio alla conclusione del procedimento di cui all'art. 5, comma 2

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta.

Rilevazione dei dati: Le misure vanno eseguite secondo quanto previsto dall'Annex B, C e D della norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10).

La rilevazione dei dati viene effettuata tramite campagne di prova.

La velocità di trasmissione dei dati è calcolata dividendo la dimensione del file di prova per il tempo necessario per la sua trasmissione completa e corretta.

Il tempo di trasmissione è il periodo di tempo che inizia quando viene inviato dal terminale trasmittente il pacchetto di apertura della connessione TCP e termina quando viene ricevuto dal terminale ricevente completamente e correttamente il file di prova.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misure rapporto tra la dimensione del file di prova e il tempo di trasmissione necessario per la sua trasmissione completa e senza errore, separate per il downloading e per l'uploading:

- percentile 95 della velocità di trasmissione
- "banda minima": percentile 5 della velocità di trasmissione
- media e deviazione standard della velocità di trasmissione

Unità di misura: Kbit/s

Indicazioni obbligatorie: ---

Rapporti: separati per il downloading e per l'uploading

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

TASSO DI INSUCCESSO NELLA TRASMISSIONE DATI

Definizione dell'indicatore: Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata prova.

Scopo: fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio alla conclusione del procedimento di cui all'art. 5, comma 2

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga e banda stretta.

Rilevazione dei dati: Le misure vanno eseguite secondo quanto previsto dall'Annex B, C e D della norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10).

Un tentativo di trasmissione è considerato fallito qualora si protragga per più di 60 secondi. Nella rilevazione deve essere disponibile la connessione all'operatore di accesso a Internet.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misura: Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie:

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

ALLEGATO 9

RITARDO DI TRASMISSIONE DATI IN UNA SINGOLA DIREZIONE

Definizione dell'indicatore: Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)

Scopo: fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell'indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente. Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni che richiedono un basso ritardo di trasmissione, quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale.

Obbligatorietà dell'indicatore: Obbligatorio alla conclusione del procedimento di cui all'art. 5, comma 2

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga e banda stretta

Rilevazione dei dati: Le misure vanno eseguite secondo quanto previsto dall'Annex B, C della norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10).

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre - annuale

Misura: La metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING);

- a) media del ritardo
- b) deviazione standard del ritardo

Unità di misura: a) e b) millisecondi

Indicazioni obbligatorie:

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

<i>Prestazioni fornite con l'offerta di base</i>	<i>Note</i>
Banda nominale	
Indirizzi IP pubblici	
Indirizzi IP privati	
Indirizzi IP assegnati staticamente	
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	
Disponibilità di meccanismi di QoS	
Antivirus, firewall	
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	
Assistenza tecnica	
Numeri e indirizzi di assistenza	

Tabella 1 *Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.*

06A06899