

ALLEGATI ALLA DELIBERA N. 23/23/CONS

ALLEGATO 1

**INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DELLE OFFERTE DI
ACCESSO A INTERNET**

Gli operatori pubblicano sul proprio sito web e rendono disponibile all'utente prima della conclusione del contratto un prospetto che riporti, per ciascuna offerta che include l'accesso a Internet, almeno le seguenti informazioni:

1. ***Nome commerciale dell'offerta***
2. ***Copertura per le diverse tecnologie*** – Il dato sulla copertura è calcolato con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzato con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale. La copertura dovrà essere specificata separatamente per ciascuna tecnologia di rete. L'operatore dovrà indicare il *link* ad una pagina, se del caso dell'operatore ospitante, dove vengono riportate le mappe di copertura.
3. ***Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie*** – L'operatore fornisce l'indicazione, per ciascuna tecnologia di rete prevista dall'offerta in questione, delle relative velocità massime stimate, sia in *download* che in *upload*, che un utente può raggiungere.
4. ***Velocità pubblicizzate della connessione*** – Le velocità, sia in *download* che in *upload*, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il *marketing*, e che dovrebbero riflettere le velocità che l'operatore è realisticamente in grado di fornire agli utenti, in condizioni di normale utilizzo, nel territorio nazionale.
5. ***Eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione ad Internet*** – In caso positivo, indicare l'indirizzo web in cui sono descritti i dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che l'operatore si riserva di mettere in atto. Le limitazioni possono, in particolare, riguardare le situazioni in cui la velocità massima non è raggiungibile in situazioni di particolare carico della stazione radio base o di congestione. In tal caso indicare i valori di velocità di *download* e *upload* minimi realisticamente raggiungibili.
6. ***Disponibilità di meccanismi di QoS*** – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali

meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.

7. **Supporto del servizio VoLTE** – Specificare se per l’offerta è previsto il supporto al servizio VoLTE e riportare il link alla pagina del sito dove sono riportati i terminali compatibili e/o le caratteristiche che deve avere il terminale per poter fruire del servizio VoLTE.
8. **Antivirus, firewall** – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.
9. **Assistenza tecnica** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all’assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.

ALLEGATO 2

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione dell'indicatore:

- 1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- 2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio.

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

Servizi a cui si applica: Definizione 1) servizi post-pagati

Definizione 2) servizi prepagati.

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. Sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Definizione 1)

rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Definizione 2)

rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile postpagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse in qualità di operatore mobile. Indicare in quale forma (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) sono accettati i reclami degli utenti.

Rapporti: unico

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

ALLEGATO 3

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito 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 post-pagati

Rilevazione dei dati: censuaria – tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di osservazione.

Periodi rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture errate, riportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato

Unità di misura: Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: unico

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

ALLEGATO 4

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione dell'indicatore:

Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora 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: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: servizi pre-pagati e post-pagati¹.

Rilevazione dei dati: censuaria - raccolta di tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer, nel periodo di rilevazione considerato, escludendo gli ordini relativi alla MNP. Sono esclusi i tempi di attesa di un'azione necessaria da parte dell'utente.

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

Misure: a) Percentile 95%² del tempo di fornitura
b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Unità di misura: per la misura a) ore³
per la misura b) 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

¹ si intende per servizio pre-pagato un servizio in cui il cliente, mediante l'acquisto e l'utilizzo di una carta SIM (Subscriber Identity Module) e di unità di traffico telefonico di importo predeterminato, fruisce dei servizi di comunicazione elettronica sino ad esaurimento delle stesse unità.

Si intende per servizio post-pagato un servizio in cui il cliente sottoscrive un contratto di abbonamento che prevede l'invio periodico al cliente di una fattura e della relativa documentazione di fatturazione per il traffico effettuato.

² Il percentile 95% (detto anche 95esimo percentile) del tempo di fornitura è il tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto. 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%".

³ E' possibile esprimere la misura in minuti, in alternativa alle ore, purché venga chiaramente evidenziato nel rapporto.

ALLEGATO 5

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Definizioni:

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

Definizione 3): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;

Definizione 4): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;

Definizione 5): La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR)

Obbligatorietà: obbligatorio

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

Punto di misura: contatori su base cella, punti di raccolta BSC, RNC, eNodeB e gNodeB

Servizi a cui si applica: servizio voce

Rilevazione dei dati: censuaria.

N.B. – I dati vanno rilevati dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di chiamata in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi

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

Misura: Definizione 1) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.

Definizione 2) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 3) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 4) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Definizione 5) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: separati per ciascuna misura di cui alle definizioni 1), 2), 3), 4), 5)

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 6

PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

Definizioni:

Definizione 1): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 2): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 3): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 4): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

Definizione 5): La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).

Obbligatorietà: obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Punto di misura: contatori su base cella, punto di raccolta BSC, RNC, eNodeB e gNodeB

Servizi a cui si applica: servizio voce

Rilevazione dei dati: censuaria – tutte le connessioni terminate con successo su esplicita richiesta di uno dei terminali coinvolti nella comunicazione.

N.B. – I dati vanno rilevati dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di chiamata in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi

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

Misura: Definizione 1): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 2): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 3): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 4): Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.

Definizione 5): Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G-NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: separati per ciascuna misura di cui alle definizioni 1), 2), 3), 4), 5)

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