



VALLI MANCUSO & ASSOCIATI  
Studio legale

00186 Roma – Via del Governo Vecchio, 20  
Tel. +39 06 6839 2124 – 06 833 96 816 – Fax +39 06 6880 7748  
P.IVA 08310511004

## **AVVERTENZA**

**LO SCADENZARIO CONCERNE UNICAMENTE GLI ADEMPIMENTI CON SCADENZA PERIODICA / RICORRENTE PREDETERMINATA VERSO LE AUTORITA' COMPETENTI** (gli adempimenti verso gli utenti sono qui indicati solo in quanto strettamente collegati a quelli verso le Autorità).

**ATTESA LA NATURA SCHEMATICA DELLO SCADENZARIO SI INVITA A CONSULTARE SEMPRE LE FONTI E I LINK RIPORTATI PER I DETTAGLI.**

<b>SCADENZARIO ADEMPIMENTI PERIODICI – RICORRENTI AGGIORNATO AL MAGGIO 2015</b>					
	<b>SCADENZA</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>ADEMPIMENTO</b>	<b>NORME DI RIFERIMENTO</b>	<b>NOTE E LINK PER MAGGIORI INFORMAZIONI</b>
1	<b>10 gennaio</b>  <b><u>(vale per il 10 di ogni mese)</u></b>	MIGRAZIONI e Number Portability pura utenti fra operatori	Comunicazione mensile ad AGCom numero migrazioni e procedure di Number Portability pura	Del. 274/07/CONS (art. 20bis) Del. 68/08/CIR (art. 4) Del. 62/11/CIR  Del. 41/09/CIR e Del. 35/10/CIR per la NP pura  Del. 611/13/CONS per servizi wholesale NGAN e per casi di migrazione di utente su accesso	<a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2022">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2022</a> <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=2597">http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=2597</a> <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3336">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3336</a> <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=visualizzadocument&amp;DocID=4836">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=visualizzadocument&amp;DocID=4836</a> <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=2597">http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=2597</a> Il termine per la comunicazione di cui alla Del. 68/08/CIR è il 10 del mese. Il termine per la comunicazione di cui alla Del. 274/07/CONS è il 15 del mese. La delibera 62/11/CIR ha adeguato la capacità minima di evasione giornaliera e chiarito le informazioni da comunicare per gli ordinativi di NP pura. Si tenga conto che la delibera 611/13/CONS ha previsto l'estensione – previo adeguamento - delle procedure di migrazione della 274 anche (i) ai casi di utilizzo dei servizi

				oggetto di rivendita wholesale	<p>di accesso NGAN di Telecom Italia (accesso disaggregato alla sottorete locale, VULA FTTCab-FTTH, bitstream FTTCab naked e condiviso, bitstream FTTH, end to end, accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e (ii) al caso di passaggio dei clienti finali in presenza di accessi forniti in modalità wholesale da operatori alternativi che, a loro volta, hanno acquisito servizi di accesso, regolamentati, da TI.</p> <p>I dati da comunicare e il format per effettuare tale comunicazione sono quelli allegati (“formato ufficiale”), forniti da funzionario AGCom. Ad ogni buon conto, alleghiamo un ulteriore “formato semplificato”, già utilizzato da alcuni operatori e ad oggi non contestato da AGCOM. L’indirizzo e-mail cui inviare è: <a href="mailto:dati_migrazioni@agcom.it">dati_migrazioni@agcom.it</a></p>
2	<b>31 Gennaio</b>	AUTORIZZAZIONE  E  DIRITTI SU NUMERI E FREQUENZE	<p>Ministero dello Sviluppo Economico Comunicazioni: versamento dei diritti amministrativi (contributo annuale) per la o le autorizzazioni generali delle quali l’operatore è titolare.</p> <p>[Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni: versamento contributi annuali per diritti d'uso di numerazioni e frequenze]</p>	All. 10 D.lgs 259/03 (CCE) e s.m.i.	<p>Le modalità del versamento sono indicate dal Ministero a seguito della dichiarazione di inizio attività.</p> <p>Indicazioni sulle modalità di versamento dei diritti amministrativi e contributi annui sono contenute anche all’art. 4 dell’Allegato 10 al Codice delle Comunicazioni.</p> <p>Il termine per il versamento dei contributi annuali riguardanti i diritti d’uso per le risorse di numerazione e frequenze è indicato nel provvedimento di assegnazione. Si suggerisce di anticiparlo alla data in cui si paga quello per le autorizzazioni.</p> <p>Copia del versamento dovrà essere inviata a Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni Direzione Generale per i Servizi di comunicazione Elettronica, di radiodiffusione e postali – Divisione II<sup>^</sup> comunicazioni elettroniche ad uso pubblico. sicurezza delle reti e tutela delle comunicazioni c.a. dott.ssa Donatella Proto (Direttore) Viale America, 201 00144 Roma</p> <p>Si suggerisce la trasmissione a mezzo fax all’account di riferimento del Ministero (o al fax della Direzione, 06 5444 4710) o meglio via PEC a <a href="mailto:dgscerp.div02@pec.mise.gov.it">dgscerp.div02@pec.mise.gov.it</a>. Si ricorda che l’eventuale rinuncia ad autorizzazione e/o</p>

					<p>numeri va effettuata prima della fine dell'anno (altrimenti si dovranno pagare per intero i relativi contributi annui anche per l'anno successivo indipendentemente dal fatto che si è rinunciato ad anno appena iniziato).</p>
3	31 Gennaio	<p>Qualità e carte SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA</p>	<p>Comunicazione <b>numero di linee di accesso</b> ad internet da postazione fissa attivate al 31 dicembre precedente, distinguendo tra connessione xDSL, fibra ottica, wireless su banda licenziata e wireless su banda non licenziata. Occorre contare tutte le singole connessioni fisiche attivate (consumer e business), anche quelle attivate nell'ambito di uno stesso contratto e le più linee equivalenti dei clienti affari. NB: L'obbligo vale per tutti, indipendentemente dal numero di linee attivate.</p>	<p>art. 4 e all. 1 (punto 2) Del. 188/09/CONS e modifiche apportate alla stessa dalla Del. 62/11/CONS</p>	<p>Del. 188/09/CONS e Del. 62/11/CONS su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3539">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3539</a> e <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3541">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3541</a> La comunicazione (avente ad oggetto "comunicazione numero di linee attivate" e il nome dell'operatore) va inviata ad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGCOM via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a></li> <li>• FUB - Fondazione Ugo Bordoni c/o Ministero dello Sviluppo Economico –Comunicazioni /o, Viale America, 201 (00144) Roma (c.a: ing. Paolo Talone e ing. Luca Rea via mail a: <a href="mailto:ptalone@fub.it">ptalone@fub.it</a> e <a href="mailto:lrea@fub.it">lrea@fub.it</a> ;</li> <li>• nonché p.c. al Ministero dello Sviluppo Economico - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, Viale America, 190 00144 Roma (c.a.: ing. Giancarlo Gaudino – via e-mail a <a href="mailto:giancarlo.gaudino@mise.gov.it">giancarlo.gaudino@mise.gov.it</a>)</li> </ul> <p>Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. NB: L'obbligo vale per tutti i fornitori di servizi Internet indipendentemente dal numero di linee attivate. L'obbligo è funzionale a determinare l'assoggettamento o meno agli obblighi di finanziamento di FUB e al sistema di misurazioni certificate di cui alla Del. 244/08/CSP e sue mod.. L'obbligo di distinguere in base alla tecnologia di accesso viene quindi in rilievo quando nel complesso viene superato il numero di 3000 linee, affinché AGCOM possa compiere le opportune valutazioni in ordine alla sussistenza o meno dell'obbligo di finanziamento a carico dell'operatore e degli altri obblighi di cui alla 244/08/CSP e sue mod..</p>

4	10 Febbraio	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom	v. riga 1	v. riga 1
5	10 Marzo	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom	v. riga 1	v. riga 1
6	31 Marzo	Qualità e carte SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	(1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom di: <b><u>resoconto rilevazioni dati 2° semestre anno precedente (sui risultati effettivamente raggiunti)</u></b>	Per il resoconto semestrale di cui al punto 1) cfr. art. 3, comma 1, punto 2 Del. 131/06/CSP.	Del. 131/06/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a> Del. 244/08/CSP come modif. da Del. 400/10/CONS e 151/12/CONS e del 656/14/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717</a> <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=8570">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=8570</a> Per il resoconto semestrale di cui al punto 1), v. il modello <a href="http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip">http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip</a> , come integrato qui in allegato per aggiornarlo in relazione alle modifiche apportate dalle delibere 244/108/CONS, 400/10/CONS e 151/12/CONS e 656/14/CONS. Per la compilazione delle prime 5 voci del modello (tempo di attivazione, tasso di malfunzionamento, tempo riparazione malfunzionamento, tempo di risposta alle chiamate, addebiti contestati), v. chiarimenti in allegati 1-5 alla Del.131/06/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a> Per la compilazione della voce n. 6 (dial-up) v. chiarimenti in All. 1 alla Del. 244/08/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718</a> . Per le ulteriori voci del modello gli ISP assoggettati al sistema di misurazione certificata FUB (NON quelli di fascia "D", con meno di 3.000 linee attivate secondo dichiarazione resa al 31/01; v. adempimento riga 3 dello scadenzario), in relazione alle offerte oggetto di tali misurazioni certificate, devono riportare valori conformi ai risultati delle misurazioni certificate (cd. "valori statistici"). Per la velocità di trasmissione dati si tenga conto dell'allegato A alla 656/14/CONS. Gli ISP di fascia "D" invece (con meno di 3.000 linee attivate, non assoggettati agli obblighi di finanziamento di

				<p>FUB e al sistema di misure certificate) possono considerarsi esonerati dal compilare le righe successive alla 6<sup>a</sup> del modello (Questa esenzione deve essere confermata a seguito della riorganizzazione AGCom)</p> <p>Nell'effettuare la comunicazione ad AGCom inviare con PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a>;</p> <p>Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, resoconto rilevazioni 2° semestre" e la denominazione dell'operatore. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. Specificare altresì l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove è pubblicato detto resoconto ed eventuali ulteriori forme e modi di pubblicazione; preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione dove pubblicare la "carta dei servizi" tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di "qualità dei servizi".</p>
		<p>(2) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom eventuali <b><u>aggiornamenti (rispetto al 1° semestre) delle informazioni sulle prestazioni di base contrattualmente offerte-garantite agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.</u></b></p> <p>NB: tale obbligo vale per tutti gli ISP, anche per quelli di fascia "D" ex del. 188/09/CONS ossia anche per gli operatori esonerati dall'obbligo di finanziamento e di misurazioni certificate.</p>	<p>Per _____ gli <b><u>aggiornamenti sulle prestazioni di base del punto 2)</u></b> cfr. art. 3, comma 1, punto 4 Del. 131/06/CSP</p>	<p>Per gli aggiornamenti di cui al punto 2) v.: <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2722">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2722</a> (All. 5 Del. 244/08/CSP, anziché All. 10 Del.131/06/CSP ex art. 2 comma 1, lett. b Del. 244/08/CSP, modif. da Del. 400/10/CONS e 151/12/CONS). Da aggiornare per la banda alla luce delle disposizioni della 656/14/CONS.</p> <p>NB: <u>tale obbligo vale per tutti gli ISP, indipendentemente dal numero di linee.</u> Alla voce "banda nominale" del prospetto si elimini la parola nominale e si indichino almeno la banda massima e minima garantita in downloading (rinviando per maggior dettaglio al link con il resoconto del punto 1).</p> <p>Nell'effettuare tale comunicazione ad AGCom inviare PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e, chiedendo ricevuta consegna, e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a>.</p> <p>Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, aggiornamento su prestazioni di base" e la denominazione dell'operatore. Specificare altresì l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove è pubblicato detto aggiornamento e eventuali ulteriori forme e modi di</p>

					pubblicazione; preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione con la “Carta dei Servizi, e tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi.
			(3) <u>comunicazione dei risultati, privi di elaborazioni, delle misure effettuate secondo il calendario, modalità di trasmissione, formati e interfacce definite dalla FUB. NB: solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico FUB - direttamente o indirettamente, tramite AIIP).</u>	Per la <u>comunicazione del numero di cui al punto 3)</u> cfr. art. 6, commi 1 e 3, Del. 244/08/CSP, modif. da Del. 400/10/CONS e del.151/12/CONS e 656/14/CON	3) <u>L’obbligo di cui al punto 3) concerne solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico.</u> Le modalità sono rese note nel Tavolo tecnico FUB agli operatori che vi partecipano o ivi rappresentati da AIIP (in tal ultimo caso chiedere indicazioni a Stefano Manuali e/o Joy Marino)
7	<b>31 Marzo</b>	Qualità e carte SERVIZI TELEFONICI ACCESSIBILI AL PUBBLICO	1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom di: <u>resoconto rilevazioni 2° semestre anno precedente;</u>	Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u> v. Del. 254/04/CSP art. 3, comma 1, lettere b) e c)	Del. 254/04/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385</a>  Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u> , usare modello elettronico fornito da AGCom con pubblicazione sul suo sito web. Da <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212</a> cliccare su 254/04/CSP e da qui su “Allegato Modello” e Allegati 1÷12. Per l’invio ad AGCom PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e mail con richiesta di conferma ricezione a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> ;

			2) Pubblicazione sul sito web ed invio a AGCom <u>eventuali aggiornamenti</u> (rispetto al 1° semestre) delle informazioni rese sulle <u>prestazioni di base</u> offerte agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.	<u>Per gli eventuali aggiornamenti sulle prestazioni di base di cui al punto 2)</u> v. Del. 254/04/CSP art, 3, comma 1, lett. d)	<u>Per le informazioni sulle prestazioni di base offerte di cui al punto 2)</u> v. All. 13 Del. 254/04/CSP. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=425L">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=425L</a> l'indirizzo per Per invio ad AGCOM PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> con richiesta di conferma ricezione. Indicare nell'oggetto Del. 254/04/CSP, e specificare l'indirizzo web (URL) dove sono pubblicate le informazioni. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno
8	<b>31 Marzo</b>	Qualità dei SERVIZI DI CONTATTO (CALL CENTER) SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE	Pubblicazione sul proprio sito web e invio contestuale all'AGCom <u>resoconto 2° semestre</u> sui risultati effettivamente raggiunti	Del. 79/09/CSP (art. 5 comma 1, lettere b e c)	Del. 88/07/CSP <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364</a> e Del. 79/09/CSP <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102</a> La pubblicazione nel proprio sito web deve avvenire con apposito collegamento dalla "home page". Il resoconto va redatto secondo lo schema Allegato B Del. 79/09/CSP. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3104">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3104</a> Inviare ad AGCom via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail con richiesta di conferma di ricezione, a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> . Indicare nell'oggetto Del. 79/09/CSP e l'indirizzo della pagina web (URL) del proprio sito su cui è pubblicato il resoconto. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno.
9	<b>(1 aprile) DA VERIFICARE OGNI ANNO SU NUOVA DELIBERA (A FINE ANNO</b>	Contributo AGCOM	Versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno in corso Invio modulo per calcolo versamento	delibera da adottare ad hoc ogni anno.	Il modulo da compilare per il versamento del contributo dovrà essere trasmesso esclusivamente in via telematica, compilato in ogni sua parte a pena di nullità Istruzioni relative all'invio del modulo e al versamento del contributo quando pubblicate si troveranno su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=110">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=110</a> Si consideri che le delibere di anni precedenti sono state annullate. Effettuare versamenti con riserva e/o impugnare

	<b>PRECEDE NTE)</b>				se si ritiene che le istruzioni AGCOM su calcolo contributi siano illegittime alla luce dell'ultima giurisprudenza.
10	<b>30 Aprile</b>	Agenzia delle Entrate	Comunicazioni dati utenze telefonia fissa, mobile e satellitare anno solare precedente	provvedimento Agenzia dell'Entrate n. 2012/10563	Cfr. Istruzioni dell'Agenzia 18.04.2012 e successive integrazioni su <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/Nsilib/Nsi/Home/CosaDeviFare/ComunicareDati/Assicurazioni+gestori+utenze/Comunicazioni+gestori+Servizi+PU/scheda+informativa_gestori+utenze/">http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/Nsilib/Nsi/Home/CosaDeviFare/ComunicareDati/Assicurazioni+gestori+utenze/Comunicazioni+gestori+Servizi+PU/scheda+informativa_gestori+utenze/</a>
11	Alla data di pubblicazione bilancio annuale di esercizio e comunque <u>entro il 30 Giugno</u> (salva possibilità di chiedere proroghe quando il bilancio si chiuda dopo)	Qualità e carte SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	(1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom di: <u>resoconto rilevazioni annuali (sui risultati effettivamente raggiunti)</u> ;	Per il resoconto rilevazioni annuali di cui al punto 1) cfr. Del. 131/06/CSP, art. 3, comma 1, punto 2	Del. 131/06/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a> Del. 244/08/CSP come modif. da Del. 400/10/CONS e 151/12/CONS e del 656/14/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717</a> <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=8570">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=8570</a> Del. 179/03/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529</a> <u>Per il resoconto di cui al punto 1), v. il modello <a href="http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip">http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip</a>, come integrato qui in allegato per aggiornarlo in relazione alle modifiche apportate dalle delibere 244/108/CONS, 400/10/CONS e 151/12/CONS e 656/14/CONS.</u> Per la compilazione delle prime 5 voci del modello (tempo di attivazione, tasso di malfunzionamento, tempo riparazione malfunzionamento, tempo di risposta alle chiamate, addebiti contestati), v. chiarimenti in allegati 1-5 alla Del.131/06/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a> Per la compilazione della voce n. 6 (dial-up) v. chiarimenti in All. 1 alla Del. 244/08/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718</a> . Per le ulteriori voci del modello gli ISP assoggettati al sistema di misurazione certificata FUB (NON quelli di fascia "D", con meno di 3.000 linee attivate secondo



					<p>dichiarazione resa al 31/01; v. adempimento riga 3 dello scadenziario), in relazione alle offerte oggetto di tali misurazioni certificate, devono riportare valori conformi ai risultati delle misurazioni certificate (cd. "valori statistici"). Per la velocità di trasmissione dati si tenga conto dell'allegato A alla 656/14/CONS.</p> <p>Gli ISP di fascia "D" invece (con meno di 3.000 linee attivate, non assoggettati agli obblighi di finanziamento di FUB e al sistema di misure certificate) possono considerarsi esonerati dal compilare le righe successive alla 6^ del modello (Questa esenzione deve essere confermata a seguito della riorganizzazione AGCom)</p> <p>Nell'effettuare la comunicazione ad AGCom inviare con PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a>. Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, resoconto rilevazioni annuali e la denominazione dell'operatore. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. Specificare altresì l'indirizzo web (URL) dove è pubblicato detto resoconto ed eventuali ulteriori forme e modi di pubblicazione; preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione dove pubblicare la "carta dei servizi" tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di "qualità dei servizi".</p>
--	--	--	--	--	--

			<p>(1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom degli obiettivi prefissati di qualità del servizio e della <b><u>relazione annuale</u></b> contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli <i>standard</i> generali, e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno. <u>Vale per tutti gli ISP.</u></p>	<p><u>Per la relazione annuale di cui al punto 2) cfr. Del. 179/03/CSP, art. 10, Del. 131/06/CSP art. 3, comma 2, e art. 11, comma 4 Del. 244/08/CSP (poi modif. da Del. 400/10/CONS e dalla Del 151/12/CONS).</u></p>	<p><u>Nell'indicare gli obiettivi prefissati di cui al punto 2) si utilizzino tutti gli indicatori di qualità (vale per tutti gli ISP):</u> <u>Per la relazione annuale di cui al punto 2) non è sufficiente un generico rinvio ai resoconti semestrali e annuali, ma occorre illustrare il confronto tra obiettivi prefissati per l'anno per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati effettivamente perseguiti.</u> Inviare via PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> chiedendo ricevuta di ricezione. Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, relazione annuale" e la denominazione dell'operatore. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. Specificare altresì l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove è pubblicata detta relazione. Preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione dove pubblicare Carta dei servizi e tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi.</p>
--	--	--	---	--	--

			<p>(3) <b><u>Informativa ai clienti</u></b> finali sugli obiettivi prefissati e risultati raggiunti [+ comunicazione per Ne.Me.Sys dei profili delle proprie offerte]</p>	<p>Per la <u>comunicazione del numero di cui al punto 3</u>) cfr Del. 131/06/CSP art. 3, comma 2, punti 2 e 4  [NB: cfr. anche art. 7 e art. 8, comma 6 Del. 244/08/CSP (poi modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS)]</p>	<p>Per l'<u>informativa di cui al punto 3</u> indicare in fatturazione ove prevista o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato ove noto, il <i>link</i> di pubblicazione sul sito web di quanto indicato al punto 2 che precede.</p> <p>[NB: Con l'occasione si evidenzia che, in relazione a ciascuna propria offerta, <u>tutti</u> gli operatori devono pubblicare nella sezione del sito <i>web</i> dedicata a consumatori/assistenza clienti (e in specie nella pagina relativa a qualità e trasparenza) almeno le caratteristiche dell'offerta quanto alle "prestazioni di base" (v. allegato 5 alla Del. 244/08/CSP) e almeno i seguenti indicatori specifici di qualità del servizio offerto che si impegnano contrattualmente a rispettare (derivati e misurati come quelli comunicati semestralmente e annualmente ad AGCOM): banda minima in <i>uploading</i> e <i>downloading</i>, ritardo massimo di trasmissione dati in una singola direzione e tasso di perdita dei pacchetti. Ivi l'operatore deve anche pubblicizzare il servizio gratuito di valutazione della qualità del proprio accesso scaricabile dal sito <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a> con l'uso del software Ne.Me.Sys (pubblicando anche il logo dell'intero progetto).  Ciò premesso, al fine del corretto funzionamento del sistema di controllo per gli utenti con software Ne.Me.Sys, la denominazione commerciale di ciascuna offerta di accesso ad Internet da postazione fissa, con l'indicazione delle bande nominali in upload e download e l'associazione Provincia-NAP di riferimento vanno comunicati al momento del lancio dell'offerta e, in seguito, aggiornati annualmente,</p>
--	--	--	---	--	--

					<p>anche via PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a>; e <a href="mailto:ptalone@fub.it">ptalone@fub.it</a>. A tal fine, indicare in oggetto "Ne.Me.Sys - denominazione e banda offerta" e la denominazione dell'operatore, indicando il link dove si trovano le informazioni sull'offerta. Questi obblighi valgono per tutti i provider ma al momento non sono ancora certificabili con Ne.Me.Sys le prestazioni di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, realizzati in fibra ottica per profili di velocità superiore a 20 Mbps e realizzati con connessioni <i>wireless</i> tipo Wimax, Hiperlan, Radiolan.];</p>
			<p>4) Comunicazione a FUB <u>dei risultati, privi di elaborazioni, delle misure effettuate</u> secondo il calendario, modalità di trasmissione, formati e interfacce definite dalla FUB. NB: <u>solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico FUB se del caso tramite AIIP.</u></p>	<p>Per la <u>comunicazione di cui al punto 4)</u> cfr. art. 6, commi 1 e 3, Del. 244/08/CSP, modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS e da 656/14/CONS</p>	<p>L'obbligo di cui al punto 4) concerne solo gli ISP <u>assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico - direttamente o indirettamente, tramite AIIP.</u> Le modalità sono rese via via note nel Tavolo tecnico FUB agli operatori che vi partecipano (gli Associati AIIP possono chiedere indicazioni a Stefano Manuali e/o Joy Marino).</p>
12	<p>Alla data di pubblicazione bilancio annuale di esercizio e <u>comunque entro il 30 Giugno</u> (salve proroghe concesse per bilancio chiuso</p>	<p>Qualità e carte SERVIZI TELEFONICI ACCESSIBILI AL PUBBLICO</p>	<p>1) Pubblicazione sul sito web ed Invio ad AGCom <u>resoconto rilevazioni annuali</u>;</p> <p>2) Pubblicazione sul sito web e invio ad AGCom <u>relazione annuale</u> contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli <i>standard</i> generali, e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno;</p>	<p>Del. 254/04/CSP Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u> v. art. 3, comma 1, lettere b) e c)</p> <p>Per la <u>relazione annuale di cui al punto 2)</u> cfr. Del. 179/03/CSP, art. 10, Del. 254/04/CSP, art. 3, comma 1 lettere b)</p>	<p>Del. 254/04/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385</a> Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u>, usare modello elettronico fornito da AGCom con pubblicazione sul suo sito web. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212</a> Gli indicatori sono quelli di cui agli All.ti 1-12 Del. 254/04/CSP (i dati relativi alle misure di qualità vanno forniti con riferimento all'intero territorio nazionale per tutti gli indicatori e con riferimento a ciascuna regione per gli indicatori di cui agli allegati 1-5, 9 12). Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail con richiesta di conferma di ricezione a:</p>

	dopo)			e c) e comma 2	<a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> - e <a href="mailto:ing. Sergio Palumbo s.palumbo@agcom.it">ing. Sergio Palumbo s.palumbo@agcom.it</a> ; Indicare nell'oggetto Del. 254/04/CSP, e specificare l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove sono pubblicate le informazioni nonché i recapiti di un referente interno.
			3) <u>Informativa ai clienti finali</u> su obiettivi prefissati e risultati raggiunti, con indicazione link di pubblicazione nella prima fatturazione utile ove prevista.	Per l' <u>informativa ai clienti finali di cui al punto 3)</u> cfr . Del. 254/04/CSP, art. 3, comma 2, lett. d)	
13	Alla data di pubblicazione bilancio annuale di esercizio e comunque <u>entro il 30 Giugno</u> (salve proroghe concesse per bilancio che si chiuda dopo)	Qualità e carte SERVIZI TELEFONICI NON PATS (es. servizi vocali nomadici che consentono "all'utente, <i>identificato da uno stesso numero non geografico del PNN e/o altro identificativo, di originare e ricevere chiamate nazionali, internazionali, da un qualsiasi punto terminale di rete</i> " ex del. 11/06/CIR)	1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom <u>relazione annuale</u> contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli <i>standard</i> generali, e i relativi effettivi risultati raggiunti  2) <u>Informativa ai clienti finali</u> su obiettivi prefissati e risultati raggiunti, con indicazione link di pubblicazione nella prima fatturazione utile ove prevista	Del. 179/03/CSP (delibera generale in materia di qualità e carte dei servizi) art. 10	Del. 179/03/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529</a> Manca ad oggi una delibera specifica (che ad es. individui gli indicatori di qualità dei servizi e obblighi a resoconti semestrali). Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail con richiesta di conferma ricezione a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> ; e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> ; Nell'effettuare le comunicazioni ad AGCom indicare nell'oggetto "del. 179/03/CSP – relazione annuale" e specificare l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove sono pubblicate le informazioni, ed indicare i riferimenti del punto di contatto per la richiesta di eventuali ulteriori informazioni.
14	Alla data di	Qualità dei	1) pubblicazione sul proprio sito web e	Per resoconto	Del. 88/07/CSP

	pubblicazione bilancio annuale di esercizio e <u>comunque entro il 30 Giugno</u> (salve possibilità di chiedere proroghe quando il bilancio si chiuda dopo)	SERVIZI DI CONTATTO (CALL CENTER) SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE	invio contestuale all'AGCom <u>resoconto annuale</u> sui risultati effettivamente raggiunti,  2) pubblicazione sul proprio sito web e invio contestuale <u>relazione annuale</u> contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli <i>standard</i> generali, e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno)	<u>annuale di cui al punto 1)</u> cfr. Del. 88/07/CSP e Del. 79/09/CSP <u>Per la relazione annuale di cui al punto 2)</u> cfr. Del. 179/03/CSP (art. 10 e Del. 79/09/CSP (art. 5 comma 1, lettere b)	<a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364</a> e Del. 79/09/CSP <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102</a> Del. 179/03/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=529</a> La pubblicazione nel proprio sito web deve avvenire con apposito collegamento dalla "home page". Il resoconto di cui al punto 1 deve essere redatto secondo lo schema di cui all'allegato B della Del. 79/09/CSP. Va inviato all'AGCom esclusivamente in formato elettronico via PEC ad <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail con richiesta di conferma di ricezione, all'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> ; Indicare in oggetto il titolo della direttiva e l'indirizzo della pagina web (URL) del proprio sito su cui è pubblicato il resoconto. Specificare recapiti di un proprio referente interno. Gli indicatori di qualità sono indicati in All. A della Del. 79/09/CSP
15	Entro 30 gg dall'Assemblea che approva il bilancio annuale di esercizio	R.O.C. <u>per gli iscritti in forma di società di capitali o cooperative</u> (diversamente v. 31 luglio)	Comunicazione telematica annuale obbligatoria (dichiarazione che i dati comunicati all'atto della presentazione della domanda di iscrizione al Registro sono rimasti invariati oppure loro aggiornamento)	Del. 666/08/CONS, come modificata da del.195/09/CONS, del. 608/10/CONS e delibere 556/12/CONS 565/13/CONS	del. 666/08/CONS (testo coordinato come modificato da ultimo con delibera 565/13/CONS) <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=visualizzadocument&amp;DocID=8213">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=visualizzadocument&amp;DocID=8213</a> del. 195/09/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3184">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3184</a> del. 608/10/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=5512">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=5512</a> del. 556/12/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9787">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9787</a> Tramite Carta Nazionale dei Servizi e tramite il sito <a href="http://www.impresainungiorno.gov.it">www.impresainungiorno.gov.it</a> Tra i soggetti obbligati "le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica". Tutti gli iscritti sono tenuti a verificare la rispondenza delle informazioni pubblicate
16	<b>10 Aprile</b>	MIGRAZIONI e	Comunicazione mensile ad AGCom	v. riga 1	v. riga 1

		NP Pura			
17	<b>10 Maggio</b>	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom-	v. riga 1	v. riga 1
18	<b>10 Giugno</b>	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
19	<b>30 Giugno</b>	PRIVACY e conservazione dati per traffico telefonico o telematico	Trasmissione di informazioni al Ministero di Giustizia in ordine alla evasione delle richieste di acquisizione dati per fini di giustizia. Le informazioni da trasmettere sono: a) il n° complessivo dei casi in cui sono state forniti i dati relativi al traffico telefonico o telematico alle autorità competenti conformemente alla legislazione nazionale applicabile; b) il periodo di tempo trascorso fra la data della memorizzazione dei dati di traffico e quella della richiesta da parte delle autorità competenti; c) i casi in cui non è stato possibile soddisfare le richieste di accesso ai dati (senza riferimenti ai dati personali riservati propri del caso specifico).	Art. 4 comma 2 D. Lgs. 109/2008	<p>Quanto agli esatti recapiti cui inviare la comunicazione non si è rinvenuta ad oggi indicazione ufficiale. Ad oggi, operativamente, si suggerisce invio:</p> <p>Via Racc. A/R o PEC a Ministero di Grazia e Giustizia Gabinetto del Ministero Via Arenula, 70 00186 Roma capo.gabinetto@giustiziacert.it segreteria.gabinetto@giustiziacert.it e Ministero di Grazia e Giustizia Dipartimento per gli Affari di Giustizia Direzione Generale della Giustizia Civile Ufficio I Via Arenula 70 - 00186 Roma fax: +39 06 68897768 e-mail: ufficio1.capodipartimento.dag@giustizia.it</p> <p>Con l'occasione Vi ricordiamo che i termini di conservazione (12 mesi per il traffico telematico, 24 mesi per il traffico telefonico, 30 giorni per le chiamate senza risposta) sono transitoriamente derogati (art. 4 bis DL 18 febbraio 2015, n. 7 convertito con modificazioni in L. 117 aprile 2015 n. 43 per i dati del traffico sviluppato dal 21 aprile 2015 in poi da conservarsi comunque fino al 31.12.2016 quando torneranno in vigore le norme ordinarie di cancellazione. Vi ricordiamo che sono in corso presso gli operatori verifiche ad opera della GdF su delega del Garante Privacy. Vi evidenziamo anche che l'art.132 bis del Codice Privacy prevede al comma 2 l'obbligo, per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di (i) istituire <i>"procedure interne per corrispondere</i></p>

					<i>alle richieste effettuate in conformità alle disposizioni che prevedono forme di accesso a dati personali degli utenti' e (ii) fornire al Garante Privacy <u>quando ne faccia richiesta</u>, informazioni su: le dette procedure, il n° di richieste ricevute, i motivi legali adottati nonché le risposte date. Le procedure di cui sopra, dovranno essere affidate al Responsabile della Sicurezza.</i>
20	<b>10 Luglio</b>	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
21	<b>31 Luglio</b>	R.O.C. per tutti gli iscritti al ROC, <u>diversi da società di capitali o coop.</u> : società di persone, imprese individuali, s.n.c., etc.	AGCom: Comunicazione telematica annuale obbligatoria (dichiarazione che i dati comunicati all'atto della presentazione della domanda di iscrizione al Registro sono rimasti invariati oppure loro aggiornamento)	Del. 666/08/CONS come modificata dalle del. n.195/09/CONS, n. 608/10/CONS e n. 556/12/CONS	del. 666/08/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2743">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2743</a> del. 195/09/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3184">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=3184</a> del. 608/10/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=5512">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=5512</a> del. 556/12/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9787">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9787</a> Tra i soggetti obbligati <i>le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.</i>
22	<b>10 Agosto</b>	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
23	<b>10 Settembre</b>	MIGRAZIONI e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1



24	30 Settembre	Qualità e carte SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	(1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom di: <b><u>resoconto rilevazioni 1° semestre (su risultati effettivamente raggiunti)</u></b> ;	Per il resoconto di cui al punto 1) cfr. art. 3, comma 1, punto 2. Del. 131/06/CSP	<p>Del.131/06/CSP  <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a>          Del. 244/08/CSP modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS  <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717</a>          V. riga 6 per definizione servizi di accesso ad internet da postazione fissa.          Per il resoconto semestrale di cui al punto 1), v. il modello <a href="http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip">http://www.agcom.it/operatori/operatori_quality/Mod_131_06_CSP.zip</a>, come integrato qui in allegato per aggiornarlo in relazione alle modifiche apportate dalle delibere <u>244/108/CONS, 400/10/CONS e 151/12/CONS e 656/14/CONS.</u>          Per la compilazione delle prime 5 voci del modello (tempo di attivazione, tasso di malfunzionamento, tempo riparazione malfunzionamento, tempo di risposta alle chiamate, addebiti contestati), v. chiarimenti in allegati 1-5 alla Del.131/06/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=429</a>          Per la compilazione della voce n. 6 (dial-up) v. chiarimenti in All. 1 alla Del. 244/08/CSP su <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2718</a>.          Per le ulteriori voci del modello gli ISP assoggettati al sistema di misurazione certificata FUB (NON quelli di fascia "D", con meno di 3.000 linee attivate secondo dichiarazione resa al 31/01; v. adempimento riga 3 dello scadenzario), in relazione alle offerte oggetto di tali misurazioni certificate, devono riportare valori conformi ai risultati delle misurazioni certificate (cd. "valori statistici").          Per la velocità di trasmissione dati si tenga conto dell'allegato A alla 656/14/CONS.          Gli ISP di fascia "D" invece (con meno di 3.000 linee attivate, non assoggettati agli obblighi di finanziamento di FUB e al sistema di misure certificate) possono considerarsi esonerati dal compilare le righe successive alla 6^ del modello (Questa esenzione deve essere confermata a seguito della riorganizzazione AGCom)</p>
----	-----------------	---	--	--	---

					<p>Nell'effettuare la comunicazione ad AGCom inviare con PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a>. Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, resoconto rilevazioni 1° semestre" e la denominazione dell'operatore. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. Specificare altresì l'indirizzo web (URL) dove è pubblicato detto resoconto ed eventuali ulteriori forme e modi di pubblicazione; preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione dove pubblicare la "carta dei servizi" tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di "qualità dei servizi".</p>
			<p>(2) Pubblicazione sul sito web e invio ad AGCOM delle informazioni sulle <b><u>prestazioni di base contrattualmente offerte-garantite offerte agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet (relative al 1° semestre)</u></b>;</p>	<p><u>Per la comunicazione sulle prestazioni di base di cui al punto 2)</u> cfr. art. 3, comma 1, punto 4 Del. 131/06/CSP</p>	<p>Per le informazioni sulle prestazioni di base del punto 2) v.: <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2722">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2722</a> (All. 5 Del. 244/08/CSP come modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS anziché All. 10 Del.131/06/CSP; v. in proposito art. 2 comma 1, lett. b Del. 244/08/CSP modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS). Da aggiornare per la banda alla luce delle disposizioni della 656/14/CONS. NB: <u>tale obbligo vale per tutti gli ISP, indipendentemente dal numero di linee.</u> Alla voce "banda nominale" del prospetto si elimini la parola nominale e si indichino almeno la banda massima e minima garantita in downloading (rinviano per maggior dettaglio al link con il resoconto del punto 1). Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail con richiesta conferma di ricezione a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a>; Indicare nell'oggetto "Del. 131/06/CSP, prestazioni di base 1° semestre" e la denominazione dell'operatore. Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno. Specificare altresì l'indirizzo web(URL)dove sono pubblicate le informazioni ed eventuali ulteriori forme e</p>

					modi di pubblicazione; preferibilmente ogni operatore dovrebbe avere sul proprio sito una sezione dove pubblicare la carta dei servizi e tutte le informazioni e i resoconti previsti dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi.
			(3) Comunicazione dei risultati privi di elaborazioni delle misure effettuate secondo il calendario, modalità di trasmissione, formati e interfacce definite dalla FUB. NB: <u>solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico FUB - direttamente o indirettamente, tramite AIIP).</u>	Per la <u>comunicazione del numero di cui al punto 3)</u> cfr. art. 6, commi 1 e 3, Del. 244/08/CSP, modif. da Del. 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS	L'obbligo di cui al punto 3) concerne solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla <u>244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico - direttamente o indirettamente, tramite AIIP.</u> Le modalità sono rese via via note nel Tavolo tecnico FUB agli operatori che vi partecipano (gli Associati AIIP possono chiedere indicazioni a Stefano Manuali e/o Joy Marino)
25	<b>30 Settembre</b>	Qualità e carte SERVIZI TELEFONICI ACCESSIBILI AL PUBBLICO	1) Pubblicazione sul sito web ed invio ad AGCom di: resoconto rilevazioni <u>1° semestre</u> su risultati effettivamente raggiunti;  2) Pubblicazione sul sito web ed invio a AGCom delle informazioni sulle <u>prestazioni di base</u> offerte agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa.	Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u> v. Del. 254/04/CSP art. 3, comma 1, lettere b) e c)  Per le <u>informazioni sulle prestazioni di base di cui al punto 2)</u> v. Del. 254/04/CSP art. 3, comma 1, lett. d)	Del. 254/04/CSP <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=385</a>  Per il <u>resoconto di cui al punto 1)</u> , usare modello elettronico fornito da AGCom con pubblicazione sul suo sito web <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=212</a> Per le informazioni sulle prestazioni di base offerte di cui al punto 2) v. All. 13 Del. 254/04/CSP. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=425">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=425</a> Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail con richiesta conferma di ricezione a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> ; Indicare nell'oggetto Del. 254/04/CSP, e specificare l'indirizzo <u>web</u> (URL) del proprio sito dove sono pubblicate le informazioni, nonché i recapiti di un referente interno.
26	<b>30 Settembre</b>	Qualità e carte SERVIZI DI CONTATTO (CALL CENTER)	Pubblicazione sul proprio sito resoconto <u>1° semestre</u> sui risultati effettivamente raggiunti	Del. 79/09/CSP (art. 5 comma 1, lettere b e c)	Del. 88/07/CSP <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=364</a> e Del. 79/09/CSP

		SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE			<a href="http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102">http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&amp;DocID=3102</a> La pubblicazione nel proprio sito web deve avvenire con apposito collegamento dalla "home page". Il resoconto va redatto secondo lo schema Allegato B Del. 79/09/CSP. Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via mail con richiesta di conferma di ricezione, a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a> . Indicare in oggetto del. 79/09/CSP e l'indirizzo della pagina web (URL) del proprio sito su cui è pubblicato il resoconto, nonché i recapiti di un proprio referente.
27	10 Ottobre	Migrazioni e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
28	10 Novembre	Migrazioni e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
29	30 Novembre	Qualità e carte SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	Comunicazione di: (a) denominazione commerciale delle 2 proprie offerte più commercializzate in abbonamento nei 12 mesi precedenti, ottobre incluso (considerando a tali fini tutte le tecnologie trasmissive e modalità di erogazione del servizio (se il profilo delle offerte è invariato la comunicazione riporterà i profili già preesistenti senza variazioni);(b) configurazione del client adottata per ciascun profilo (es. ove ADSL se Fast Path o Interleaved Path; in ordine alla configurazione del client v. art. 3 comma 4 Del. 244/08/CSP). NB: <u>solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico FUB - direttamente o</u>	<u>Del. 244/08/CSP (art. 3, commi da 2 a 4)</u>	Del. 244/08/CSP e testo delibera n. 131/06/CSP aggiornato dalla 400/10/CONS e Del. 151/12/CONS. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=2717</a> e poi da del 656/14/CONS. La comunicazione è finalizzata alla attività di misurazione certificata (cd. "valori statistici") e concerne <u>solo gli ISP assoggettati a tutti gli obblighi e misure certificate di cui alla 244/08/CSP (con più di 3.000 linee) e come tali partecipanti ai lavori del tavolo tecnico FUB - direttamente o indirettamente, tramite AIIP)</u> . Inviare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ad AGCOM via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> e via e-mail con richiesta di conferma ricezione, a <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a>;</li> <li>• a FUB - Fondazione Ugo Bordoni c/o Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni /o, Viale America, 201 (00144) Roma (c.a: ing. Paolo Talone e ing. Luca Rea via mail a: <a href="mailto:ptalone@fub.it">ptalone@fub.it</a> e <a href="mailto:lrea@fub.it">lrea@fub.it</a> ;</li> <li>• nonché p.c. al Ministero dello Sviluppo Economico - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle</li> </ul>

			<u>indirettamente, tramite AIIP).</u>		Tecnologie dell'Informazione, Viale America, 190 00144 Roma (c.a.: ing. Giancarlo Gaudino – via e-mail a <a href="mailto:giancarlo.gaudino@mise.gov.it">giancarlo.gaudino@mise.gov.it</a> ) Si indichi nella comunicazione i recapiti di un proprio referente interno.
30	<b>10 Dicembre</b>	Migrazioni e NP Pura	Comunicazione mensile ad AGCom.	v. riga 1	v. riga 1
31	<b>15 Dicembre</b>	SINB (DBU servizi a banda larga)	Comunicazione utenze alla data del 30 marzo dello stesso anno.	Del. n. 602/13/CONS  Linee Guida attuative SINB  Attenzione: sono ancora in corso sviluppi in sede di tavolo tecnico	Il SINB è il “ <i>sistema informativo sulla copertura sul territorio nazionale dei servizi a banda larga e ultralarga (wired e wireless) per l'accesso ad Internet rappresentativo della totalità degli operatori che offrono servizi di accesso a banda larga e ultralarga (wired e wireless), indicativo delle tecnologie utilizzate per fornire il servizio e delle prestazioni relative alle offerte commerciali retail (consumer e business) fruibili in una specifica zona geografica di interesse</i> ” istituito dalla Del. n. 602/13/CONS, <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=12044&amp;Search=SINB">http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=12044&amp;Search=SINB</a> e <a href="http://www.agcom.it/documents/10179/1623787/Allegato+15-1-2015/d86400d3-c9f1-4353-b50a-2b3186339a35?version=1.0">http://www.agcom.it/documents/10179/1623787/Allegato+15-1-2015/d86400d3-c9f1-4353-b50a-2b3186339a35?version=1.0</a> L'obbligo riguarda tutti i soggetti che offrono servizi di accesso ad internet a banda larga e ultralarga indipendentemente dalla piattaforma utilizzata (rame, fibra ottica, radiomobile, WiMax, WiFi/Hyperlan) e dalle modalità di erogazione del servizio stesso (vanno inclusi nel SINB anche i dati dei servizi che sono erogati con il ricorso a servizi di rete di altri operatori). Si deve indicare il numero di linee broadband <i>retail</i> (OLO, Wireless provider) e le SIM che hanno generato traffico IP per almeno 100KB negli ultimi 90 giorni. L'obbligo serve a determinare la quota di partecipazione ai costi di funzionamento del SINB (a carico degli operatori e a favore di FUB). Se si hanno meno di 3.000 utenze è sufficiente indicare tale circostanza atteso che si è esentati dall'obbligo di contribuzione. Le Linee Guida non hanno espressamente escluso

					<p>dall'obbligo e BB offerti al di fuori di contratti per adesione e/o con profili superiori a100 mega. Ad oggi vi è traccia di tale indicazione solo in una bozza di verbale del TT "circularizzata" da AGCOM.</p> <p>Inviare via PEC a <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> , via mail a ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a></p> <p>In p.c. la FUB, c.a. <a href="mailto:ptalone@fub.it">ptalone@fub.it</a></p> <p>Visto che si tratta di delibera recente si segnala che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli operatori devono inserire un collegamento ipertestuale diretto nella propria home page alla pagina del SINB <a href="http://www.agcom.it/bandalarga">http://www.agcom.it/bandalarga</a> ;</li> <li>- i fornitori del servizio di accesso a Internet nelle relative bollette, forniscono con particolare evidenza, in merito alle informazioni relative alla copertura del territorio con il servizio, tutti i riferimenti necessari per accedere al sito internet del SINB: <a href="http://www.agcom.it/bandalarga">http://www.agcom.it/bandalarga</a></li> </ul>
32	<b>31 Dicembre</b>	Qualità e carte SERVIZI TELEFONICI - NON "PATS" (es. servizi vocali nomadici ex Del. 11/06/CIR)	Per l'anno solare che deve iniziare, (i) individuare, sulla base delle norme tecniche internazionali specifiche, gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni e metodi di misurazione, (ii) fissare i relativi <i>standard</i> generali e specifici e (iii) informarne l'Autorità	Del. 179/03/CSP (delibera generale in materia di qualità e carte dei servizi)	<p>Inviare ad <a href="mailto:agcom@certagcom.it">agcom@certagcom.it</a> e in cc <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a> e ing. Sergio Palumbo <a href="mailto:s.palumbo@agcom.it">s.palumbo@agcom.it</a></p> <p>Nell'effettuare le comunicazioni ad AGCom specificare l'indirizzo <i>web</i> (URL) dove sono pubblicate le informazioni, ed indicare i riferimenti del punto di contatto per la richiesta di eventuali ulteriori informazioni</p> <p>Manca ad oggi una delibera specifica (che ad es. individui gli indicatori di qualità dei servizi e obblighi a resoconti semestrali).</p>

**LO SCADENZARIO NON CONSIDERA, PER RAGIONI DI SCARSA PERTINENZA ALLE ATTIVITA' DEGLI ASSOCIATI, LE SEGUENTI SCADENZE PERIODICHE:**

- informativa economica di sistema di cui alla del. 397/13/CIR (che ha abrogato e sostituito la precedente 303/11/CONS), obbligo di invio ad AGCOM di un modello debitamente compilato via PEC all'indirizzo: [ies@cert.agcom.it](mailto:ies@cert.agcom.it) tra il 1 luglio, e il 30 settembre. Per dettagli, le istruzioni in merito ed i modelli da impiegare cfr. <http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=350>. Chi ha avuto ricavi inferiori al milione può usare i modelli della serie "ridotta". L'obbligo incombe solo quegli associati operatori di rete qui intesi però come "*i soggetti titolari del diritto di installazione, esercizio e fornitura di una rete di comunicazione elettronica su frequenze terrestri in tecnica digitale, via cavo o via satellite, e di impianti di messa in onda, moltiplicazione, distribuzione e*

diffusione delle risorse frequenziali che consentono la trasmissione di programmi agli utenti”, fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (lineari e non) anche via web, i fornitori di servizi interattivi associati e/o di servizi di accesso condizionato, i soggetti esercenti l’attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità (anche su Internet), le agenzie di stampa a carattere nazionale, gli editori, anche in formato elettronico, di giornali quotidiani, periodici o riviste, altre pubblicazioni periodiche ed annuaristiche e altri prodotti editoriali;

- qualità servizi e carte dei servizi di comunicazione mobili (fonia e Internet), obblighi e scadenze analoghe a quelle segnalate in tabella per i servizi di accesso ad Internet e per i servizi di telefonia su rete fissa anche (v. Del. n. 104/12/CONS <http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=8574>);
- qualità servizi di pay-tv (del. n. 278/04/CSP <http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&DocID=446>).

**LO SCADENZARIO NON INCLUDE ADEMPIMENTI GIORNALIERI** (es. per ISP adeguamento a *black list* siti pedopornografici e siti di *gambling* non autorizzati; cancellazione dati di traffico arrivati a scadenza tempo massimo di conservazione, adempimento ordini AGCOM a disabilitare l’accesso e redirecting a tutela del diritto d’autore; etc.).

**LO SCADENZARIO NON INCLUDE ADEMPIMENTI NON A DATA FISSA.** Tra questi, per importanza segnaliamo comunque gli obblighi di trasparenza delle condizioni dei servizi forniti dai fornitori di servizi telefonici accessibili al pubblico così schematizzati che però dovrebbero essere a breve modificati e ad un tempo estesi a tutti i servizi:

Obbligo	Fonte	Link e note
(1) Comunicazione agli utenti de a) generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso; b) proprio profilo di consumo telefonico (2) Comunicazione ad AGCOM dell’elenco delle proprie offerte vigenti (specificando se ancora sottoscrivibili o meno) e indirizzo della pagina web (NB: serve link da <i>home page</i> alla sezione del sito dedicata alla trasparenza tariffaria) dove sono pubblicate le tabelle tariffarie predisposte sul modello allegato alla 96/07/CONS, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e lo schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle	(1) art. 3 Del. 126/07/CONS  (2) Artt. 3-5 Del. 96/07/CONS  (3) art. 10, comma 2, del. 331/09/CONS  <u>Attenzione: consultare le fonti qui citate per maggiori dettagli circa</u>	Del. 96/07/CONS <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=626">http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=626</a> Del 126/07/CONS <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=278">http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=278</a> Del. 331/09/CONS <a href="http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=3321">http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=3321</a>  Scopo: garantire la piena trasparenza tariffaria e consentire l’agevole confronto delle offerte. <u>La comunicazione di cui al punto 1 va fatta almeno 1 volta l’anno</u> <u>Per le comunicazioni di cui ai punti 2 e 3 l’invio ad AGCOM e ai motori di ricerca accreditati deve in realtà essere fatto entro 24 h dalla commercializzazione della nuova offerta / nuovo piano tariffario (così come la pubblicazione sul sito).</u> Inviare ad AGCOM con PEC all’indirizzo PEC <a href="mailto:agcom@cert.agcom.it">agcom@cert.agcom.it</a> (o racc.

<p>offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate;</p> <p>(3) Invio dell'elenco delle offerte con i relativi prospetti tariffari (su modello allegato alla 96/07/CONS) ai motori di ricerca accreditati (ad oggi solo <a href="http://www.supermoney.eu">www.supermoney.eu</a>)</p>	<p><b><u>esatto ambito applicazione e aspetti operativi</u></b></p>	<p>a/R a Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Direzione Tutela Consumatori Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco 80143 Napoli c.a.: dott. Mario Staderini – direttore; p.c. dott.ssa Mirella Lefosse); e via e-mail a: <a href="mailto:pianitariffari@agcom.it">pianitariffari@agcom.it</a>, <a href="mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it">direzionetutelaconsumatori@agcom.it</a>;</p> <p>Utilizzare i prospetti informativi allegati alla delibera 96/07/CONS (v. i link sopra e si noti che le informazioni richieste riguardano di fatto anche i servizi di accesso ad Internet). Inviare in formato elettronico, con richiesta di conferma di ricezione e indicazione dell'indirizzo della pagina web dove sono pubblicate. Con le stesse modalità comunicare anche al motore accreditato (al momento è solo 1 – e l'indirizzo cui inviare è: <a href="mailto:pianitariffari@supermoney.eu">pianitariffari@supermoney.eu</a>), ma si verifichi sul sito AGCOM che non vi siano nuovi motori accreditati ai sensi della 331/09/CONS (v. <a href="http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=144">http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&amp;DCId=144</a>);</p> <p><b><u>Inviare agli utenti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione di cui alla lettera a), si aggiunge a quella di inserire in fattura il piano tariffario. In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni devono essere disponibili all'utente mediante accesso interattivo alla rete.</li> <li>• La comunicazione di cui alla lettera b), si aggiunge a quella da fare all'utente in fattura con cadenza bimestrale sul numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) e sulla durata media e totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, le medesime informazioni devono essere disponibili all'utente mediante almeno due delle seguenti modalità: messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito; pagina consultabile nel sito web dell'operatore; via SMS gratuito, digitando un codice.</li> </ul>
---	---	--

Infine si ritiene utile ricordare i nuovi obblighi in materia di qualità Internet (modifiche alla 244/08 apportate dalla cit. del. 656/14/CONS):

- *6-bis. Al fine di consentire l'aggiornamento del portale di download del software utente finale, gli operatori inviano, al soggetto indipendente e all'Autorità, una comunicazione recante i dati relativi a tutte le offerte di accesso ad internet da postazione fissa, incluse le offerte naked, entro e non oltre il primo giorno di disponibilità delle stesse sul mercato.*
- *6-ter. A beneficio della trasparenza verso l'utente finale della qualità dei servizi resi dagli operatori, gli operatori forniscono all'Autorità risultati dell'analisi dei reclami ricevuti e risolti in attuazione delle disposizioni della presente delibera. L'Autorità pubblica ogni anno tali risultati in forma aggregata*



Si segnala che modifiche / adempimenti ulteriori potrebbero derivare da vari procedimenti in corso:

- nuovo regolamento a tutela utenti
- bolletta 2.0
- confronto offerte e trasparenza
- misura internet

Tuttavia, è bene ricordare che in corso in AGCom una consultazione pubblica per la “semplificazione degli adempimenti periodici”.