



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Relazione annuale 2019

Attività di vigilanza in materia di *net neutrality*

Implementazione del **Regolamento (UE) 2120/2015**

Sommario

1	Il quadro normativo di riferimento	3
2	Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento.....	5
2.1	Attività interne	5
2.2	Attività esterne	5
2.3	Attività internazionali	5
3	Principali esiti delle attività di vigilanza ed <i>enforcement</i>	9
3.1	Art. 3 – Salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta.....	9
a)	Libertà d'uso di apparecchiature terminali	10
b)	Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di <i>zero-rating</i>	12
c)	Misure di gestione del traffico e d) fornitura di servizi specializzati	13
3.2	Art. 4 – Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta	15
4	Art. 5 – Vigilanza e applicazione	25
4.1	Qualità dei servizi di accesso a Internet	25
4.2	Pubblicazione reportistica	26
5	Art. 6 – Sanzioni.....	27

Premessa

Questo documento (Relazione annuale 2019) presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2018 e il 30 aprile 2019.

AGCOM trasmette la presente Relazione alla Commissione europea e al Gruppo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche.

1 Il quadro normativo di riferimento

Il Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito il “Regolamento”) ha introdotto nell’ordinamento europeo un nuovo insieme di regole in materia di *net neutrality*.¹

Tali regole sono entrate in vigore il 30 aprile 2016 e perseguono la duplice finalità di “*definire norme comuni per garantire un trattamento equo e non discriminatorio del traffico nella fornitura di servizi di accesso a Internet e tutelare i relativi diritti degli utenti finali*”, nonché di “*garantire al contempo il funzionamento ininterrotto dell’ecosistema di Internet quale volano per l’innovazione*”.

Il Regolamento attribuisce alle autorità nazionali di regolamentazione (di seguito anche “ANR”) nuove funzioni in materia di regolamentazione, vigilanza ed *enforcement* (art. 5) per assicurare l’effettività, l’efficacia e la corretta applicazione delle norme per la salvaguardia del carattere aperto della rete Internet (art. 3) e la trasparenza per assicurare l’accesso ad un’Internet aperta (art. 4).

Gli “Orientamenti” del Gruppo europeo dei regolatori (di seguito “BEREC”), pubblicati il 30 agosto 2016², forniscono indicazioni per l’attuazione delle regole europee in materia di *net neutrality* da parte delle ANR, in particolare, con riferimento a: i) “pratiche commerciali e negoziali”, ivi incluse le pratiche c.d. di “*zero-rating*”; ii) “misure di gestione del traffico”; iii) fornitura di “servizi specializzati” e iv) valutazione delle “misure di trasparenza” nei contratti per la fornitura di accesso a Internet agli utenti.

Le autorità nazionali di regolamentazione sono altresì tenute a promuovere la disponibilità dell’accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico e in maniera non discriminatoria. A tal fine, le ANR possono imporre agli operatori di comunicazione elettronica e ai fornitori di servizi di accesso a Internet requisiti tecnici di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie.

¹ Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 *che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta e che modifica la direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione*. Disponibile al seguente link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=IT>

² Cfr. “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*”, BoR (16) 127. Disponibile al seguente link: http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules

Infine, il Regolamento prevede che le ANR pubblichino annualmente relazioni in merito alle attività svolte in materia di vigilanza e ai principali risultati raggiunti, e che queste siano trasmesse alla Commissione europea e al BEREC.³

In linea con gli Orientamenti del BEREC (paragrafo 182),⁴ la Relazione annuale va pubblicata e trasmessa alla Commissione europea ed al BEREC entro il 30 giugno dell'anno di riferimento ed ha ad oggetto il periodo compreso tra il 1 maggio dell'anno precedente a quello di pubblicazione e il 30 aprile dell'anno di pubblicazione.

Gli Orientamenti (paragrafo 183)⁵ prevedono altresì che, al fine di consentire alla Commissione europea e al BEREC una più facile comparazione delle relazioni nazionali dei vari Paesi membri, la Relazione annuale includa le seguenti informazioni:

- descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento;
- descrizione delle attività svolte;
- numero e tipologia di reclami e infrazioni connessi al Regolamento;
- principali esiti delle attività di vigilanza ed *enforcement*;
- principali esiti e misurazioni tecniche e relative valutazioni;
- valutazione circa la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico;
- indicazione di eventuali requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie adottati ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento.

³ Cfr. *ibidem*.

⁴ Cfr. "182. *The reports must be published on an annual basis, and NRAs should publish their annual reports by 30th June for the periods starting from 1st May to 30th April. The first report is to be provided by 30th June 2017, covering the period from 30th April 2016 to 30th April 2017 (the first 12 months following application of the provisions)*".

⁵ Cfr. "183. *As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:*

- *overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;*
- *description of the monitoring activities carried out by the NRA;*
- *the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;*
- *main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;*
- *measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1)*".

2 Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento

Dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha esercitato i poteri derivatigli in materia di *net neutrality* ed ha sottoposto a stretto monitoraggio il rispetto degli articoli 3 e 4 del Regolamento.

AGCOM ha partecipato attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC in materia di *net neutrality*.

Con riferimento all'attività nazionale sono state svolte le seguenti tipologie di attività:

- a) attività interne;
- b) attività esterne;
- c) attività internazionali.

2.1 Attività interne

AGCOM ha continuato a svolgere le attività di vigilanza e monitoraggio anche tramite l'acquisizione e l'analisi di informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali *Internet Service Provider* (anche "ISP") sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali).

2.2 Attività esterne

AGCOM ha svolto approfondimenti e verifiche tramite l'acquisizione di dati ed informazioni dai principali ISP sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali) ed ha organizzato incontri formali con altri soggetti (ivi inclusi fornitori di apparecchiature terminali ed ISP) con l'obiettivo di fornire una serie di indicazioni di dettaglio sul contenuto del Regolamento e indirizzi sulla corretta implementazione da parte dei soggetti interessati. AGCOM ha gestito segnalazioni provenienti da più soggetti (utenti finali, ISP e fornitori di apparecchiature terminali).

A seguito delle attività istruttorie, in alcuni casi sono stati adottati dei provvedimenti espliciti (cfr. *ibidem*), mentre in altri l'attività di *moral suasion* ha indotto *per se* alcuni operatori a modificare le proprie pratiche tecniche e commerciali senza rendere necessaria l'adozione di provvedimenti espressi.

2.3 Attività internazionali

Dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha esercitato i poteri in materia di *net neutrality* anche contribuendo attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC.

Nel dettaglio, AGCOM ha sin dall'inizio contribuito ai lavori del gruppo di esperti del BEREC “*NN Implementation and Evaluation*” che, tra l'altro, si è occupato di redigere un parere da rendere alla Commissione europea in vista del riesame della normativa in materia di *net neutrality*.⁶

A tal fine, il BEREC ha avviato una consultazione pubblica (“*Consultation paper on the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 33), conclusasi nel mese di aprile 2018. Gli esiti della consultazione sono stati illustrati in un documento di sintesi che relaziona delle principali evidenze (“*BEREC Report on the outcome of the consultation on the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 245).

In aggiunta, anche per il 2018, AGCOM ha partecipato alle attività del BEREC relative al monitoraggio circa l'attuazione della normativa in materia di neutralità della rete di cui al Regolamento UE n. 2015/2120 e degli Orientamenti.

A tal proposito, il gruppo di lavoro ha predisposto un questionario interno (“*BEREC Internal Questionnaire on National Implementation of the Regulation (EU) 2015/2120*”) che è stato trasmesso nel mese di aprile 2018 alle singole autorità nazionali. I quesiti hanno riguardato le attività di monitoraggio, vigilanza e regolamentazione, svolte dai regolatori nazionali ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento, circa l'attuazione degli articoli 3 e 4. Entro il 15 giugno 2018 i regolatori nazionali hanno trasmesso il loro contributo. Sulla base dei contributi ricevuti, i *drafter* (inclusa AGCOM) hanno elaborato un “Rapporto interno”, non pubblico, sui principali ambiti di applicazione e le criticità emerse nel secondo anno di entrata in vigore del Regolamento (“*Report on the implementation of Regulation (EU) 2015/2120 and BEREC Net Neutrality Guideline*”, BoR (18) 170)

Nel corso dell'anno, i *drafter* hanno approfondito il dibattito sulle casistiche nazionali di volta in volta esposte dai regolatori al fine di promuovere lo scambio di pareri ed esperienze sull'attuazione del Regolamento. La descrizione delle casistiche nazionali (ed eventualmente delle misure adottate), così come gli approcci condivisi nell'ambito del gruppo di lavoro in merito alle criticità interpretative ed attuative del Regolamento, anche alla luce degli Orientamenti del BEREC, sono stati raccolti in un “Database” ad uso interno. Tale lavoro di raccolta delle informazioni e classificazione delle stesse per tipologia e per ambito di applicazione (ad esempio, con riferimento alle pratiche commerciali, ivi incluso lo *zero-rating*, alla libertà d'uso di terminali, alle misure di gestione del traffico, alla

⁶ L'art. 9 del Regolamento prevede che. “*Entro il 30 aprile 2019, e successivamente ogni quattro anni, la Commissione riesamina gli articoli 3, 4, 5 e 6 e presenta una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio, corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento*”.

misurazione dei requisiti di velocità e alle misure di trasparenza) ha consentito di individuare delle *best practice*.

Infine, nel mese di dicembre 2018 il BEREC ha adottato il parere da rendere alla Commissione europea in vista del riesame della normativa in materia di *net neutrality* (“*BEREC Opinion for the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 244).

In generale, il BEREC si è espresso riscontrando i buoni risultati conseguiti nell’attuazione dell’“*Open Internet Regulation*”⁷ e degli Orientamenti del 2016. Ciononostante, alla luce dell’esperienza maturata nei primi due anni di attuazione della normativa in materia si è convenuto di avviare una revisione degli Orientamenti del BEREC al fine di meglio chiarirne alcuni passaggi e di assicurarne una coerente applicazione alla luce degli scenari futuri. Al riguardo, dal mese di gennaio 2019, AGCOM partecipa in qualità di *drafter* ai lavori del gruppo di esperti del BEREC “*Open Internet*” per la revisione degli Orientamenti del BEREC.

AGCOM, in qualità di *drafter*, ha partecipato alle attività del gruppo di esperti BEREC relative allo sviluppo dello strumento *software* di riferimento paneuropeo per la misurazione ed il monitoraggio della QoS (Qualità del Servizio) degli IAS (servizi di accesso ad Internet). Tale strumento, che si basa sul rapporto riguardante le specifiche della fase di implementazione del *software* (“*Net neutrality measurement tool specification*” BoR (17) 179), in fase di sviluppo⁸, è pensato come supporto alle attività di vigilanza e monitoraggio della gestione del traffico delle ANR, che potranno optare per il suo utilizzo.

Parallelamente, AGCOM ha partecipato, in qualità di **drafter**, alle attività del gruppo BEREC che si è occupato della definizione dell’ubicazione del punto terminale di rete. I lavori hanno prodotto un primo documento per uso interno contenente “*Scoping and Proposal*” (*BEREC Guidelines on Common Approaches to the Identification of the Network Termination Point in different Network Topologies, Scoping and Proposal Document*” BoR (18) 234) per lo sviluppo delle linee guida del BEREC – ancora in corso – sugli approcci comuni per l’identificazione del punto terminale di rete in diverse topologie di rete. Si è prodotto, quindi, il rapporto “*BEREC Report on the location of the network termination point*” BoR (18) 159”.

⁷ Regolamento (UE) n. 2120/2015, *ibidem*.

⁸ Maggiori informazioni possono essere reperite al seguente link <https://etendering.ted.europa.eu/cft/cft-display.html?cftId=3097>

Infine, AGCOM ha partecipato, in qualità di *drafter*, alle attività – ancora in corso – del gruppo BEREC che si occupa delle “*Guidelines on very high capacity networks*”⁹. Il progetto è partito con una richiesta alle varie ANR riguardante gli *speed-test* su Internet (o strumenti di misurazione simili) forniti dalle varie ANR (“*Short questionnaire on internet speed tests*”) che ha operato in collaborazione con il gruppo di esperti BEREC che si occupano di Open Internet. Sono stati quindi prodotti due documenti: il primo consiste in un documento di “*Scoping and Proposal*” per uso interno (“*Scoping and proposal document for BEREC Guidelines on Very High Capacity Networks*” BoR (19) 31 e sue successive versioni BoR (19) 108 e BoR (19) 117); il secondo riguarda una “*Call for initial stakeholder input*” per lo sviluppo delle successive *Guidelines* del BEREC sulle reti ad altissima capacità. In quest’ultimo documento, in particolare, si richiede il contributo delle parti interessate per la raccolta dei dati sulle reti definite in base al nuovo EECC (reti fisse FTTB e G.fast, reti fisse in fibra FTTB con accesso coassiale all’interno dell’edificio e reti mobili basate sul *roll-out* della fibra fino alla stazione base, LTE e MIMO).

⁹ In base all’articolo 59, paragrafo 6 del nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC) il BEREC deve adottare “orientamenti sulle reti ad altissima capacità”.

3 Principali esiti delle attività di vigilanza ed enforcement

Il Regolamento prevede che le ANR esercitino l'attività di vigilanza circa la corretta implementazione delle disposizioni normative in materia di

- a) libertà d'uso di apparecchiature terminali;
- b) pratiche commerciali e tecniche relative ai servizi di accesso a Internet;
- c) misure di gestione del traffico;
- d) fornitura di servizi specializzati;
- e) misure di trasparenza.

Di seguito si illustrano i principali esiti dell'attività di vigilanza svolta nel periodo di riferimento in applicazione dei poteri attribuiti alle ANR dal Regolamento, tenendo nel massimo conto gli "Orientamenti" del BEREC.

3.1 Art. 3 – Salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta

1. Gli utenti finali hanno il diritto di accedere a informazioni e contenuti e di diffonderli, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi, e utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a Internet.

Il presente paragrafo non pregiudica il diritto dell'Unione, o il diritto nazionale conforme al diritto dell'Unione, relativo alla legittimità dei contenuti, delle applicazioni o dei servizi.

2. Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1.

3. I fornitori di servizi di accesso a Internet, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate.

Il primo comma non impedisce ai fornitori di servizi di accesso a Internet di attuare misure di gestione ragionevole del traffico. Per essere considerate ragionevoli, tali misure devono essere trasparenti, non discriminatorie e proporzionate e non devono essere basate su considerazioni di ordine commerciale ma su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi di specifiche categorie di traffico. Tali misure non controllano i contenuti specifici e sono mantenute per il tempo strettamente necessario.



I fornitori di servizi di accesso a Internet non adottano misure di gestione del traffico che vanno oltre quelle di cui al secondo comma e, in particolare, non bloccano, rallentano, alterano, limitano, interferiscono con, degradano o discriminano tra specifici contenuti, applicazioni o servizi, o loro specifiche categorie, salvo ove necessario e solo per il tempo necessario a:

a) conformarsi ad atti legislativi dell'Unione o alla normativa nazionale conforme al diritto dell'Unione, cui il fornitore di servizi di accesso a Internet è soggetto, o alle misure conformi al diritto dell'Unione che danno attuazione a tali atti legislativi dell'Unione o a tale normativa nazionale, compreso ai provvedimenti giudiziari o di autorità pubbliche investite di poteri pertinenti;

b) preservare l'integrità e la sicurezza della rete, dei servizi prestati tramite tale rete e delle apparecchiature terminali degli utenti finali;

c) prevenire un'imminente congestione della rete o mitigare gli effetti di una congestione della rete eccezionale o temporanea, purché categorie di traffico equivalenti siano trattate allo stesso modo.

4. e misure di gestione del traffico possono comportare un trattamento dei dati personali soltanto se tale trattamento è necessario e proporzionato a realizzare gli obiettivi di cui al paragrafo 3. Tale trattamento è eseguito a norma della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (10). Le misure di gestione del traffico sono inoltre conformi alla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (11).

5. I fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, e i fornitori di contenuti, applicazioni e servizi sono liberi di offrire servizi diversi dai servizi di accesso a Internet ottimizzati per specifici contenuti, applicazioni o servizi o loro combinazioni, nei casi in cui l'ottimizzazione sia necessaria per soddisfare i requisiti relativi a contenuti, applicazioni o servizi per un livello specifico di qualità.

I fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, possono offrire o facilitare tali servizi solo se la capacità della rete è sufficiente a fornirli in aggiunta a tutti i servizi di accesso a Internet prestati. Tali servizi non sono utilizzabili o offerti in sostituzione ai servizi di accesso a Internet e non devono andare a scapito della disponibilità o della qualità generale dei servizi di accesso a Internet per gli utenti finali.

(10) Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31).

(11) Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37).

a) Libertà d'uso di apparecchiature terminali

A esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 35/18/CONS del 30 gennaio 2018, AGCOM, con la [delibera n. 348/18/CONS](#), ha confermato il diritto degli utenti di effettuare liberamente la propria scelta, stabilendo al contempo specifici obblighi che gli operatori sono tenuti a rispettare.

Gli operatori di reti pubbliche di comunicazione ed i fornitori di servizi di comunicazione non possono rifiutare di collegare alla propria rete l'apparecchiatura terminale scelta dall'utente, purché questa soddisfi i requisiti previsti dalla normativa nazionale ed europea, né potranno imporre oneri aggiuntivi, ritardi ingiustificati o discriminare la qualità dei servizi offerti.

I fornitori di accesso alla rete sono inoltre tenuti a veicolare, tramite i canali di assistenza, informazioni adeguate, circa la modalità di connessione alla rete e di configurazione dell'apparato sostitutivo o integrativo prescelto.

Nel caso in cui gli operatori offrano il terminale in abbinamento con il servizio di connettività devono indicare nel dettaglio le condizioni di fornitura, nonché garantire che il consumatore possa sceglierne uno proprio fornendo tutte le specifiche necessarie. In particolare, nei casi di cessione a titolo oneroso, l'operatore dovrà indicare eventuali costi di installazione, il numero ed il valore delle rate di noleggio e le condizioni di riscatto della proprietà del terminale. Diversamente, nel caso in cui il modem o il router sia fornito a titolo gratuito, il consumatore deve essere informato delle condizioni economiche e tecniche aggiuntive collegate a tale fornitura, nonché avere ogni altra informazione utile a distinguere le condizioni contrattuali relative al servizio di accesso ad Internet dalle condizioni che regolano l'uso del terminale.

La delibera ha infine previsto che, in caso di recesso, la mancata restituzione dell'apparato non utilizzato dall'utente non dovrà comportare oneri aggiuntivi a carico dello stesso.

La delibera, essendo stata approvata in uno scenario di mercato in cui la maggior parte dei principali operatori imponeva agli utenti la propria apparecchiatura terminale, è intervenuta anche sui contratti in essere, con una specifica disposizione nei casi in cui tale apparecchiatura era fornita a titolo oneroso. A fronte del ricorso al TAR del Lazio di un operatore, tale disposizione è attualmente *sub iudice* e, pertanto, ancora inattuata.

Ad oggi, dopo una iniziale resistenza da parte di alcuni tra i principali operatori di rete fissa, anche questi ultimi si stanno adeguando alla delibera, consentendo agli utenti la possibilità di scegliere la propria apparecchiatura terminale. In alcuni casi, vi è stato un ritardo nell'attuazione delle disposizioni previste, motivo per cui sono stati avviati procedimenti sanzionatori nei confronti di due operatori, tuttora in corso.

L'Autorità, inoltre, nel vigilare sull'attuazione della delibera, ha valutato le richieste giunte da alcuni operatori di restrizione del principio di libertà di scelta per problemi di natura tecnica, con particolare

riferimento alle componenti che si occupano dell'accesso fisico al mezzo trasmissivo per le tecnologie FWA (Fixed Wireless Access) ed FTTH (Fiber To The Home).

b) Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di *zero-rating*

Sin dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha svolto una serie di attività volte a verificare la conformità delle pratiche commerciali e tecniche relative alla fornitura dei servizi di accesso a Internet sul mercato italiano.

Nello specifico, AGCOM ha acquisito informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali) e tramite l'invio di apposite richieste di informazioni sui termini e sulle condizioni tecniche ed economiche di contratto. In aggiunta, si sono tenute delle audizioni con i soggetti interessati, anche al fine di acquisire chiarimenti ulteriori su aspetti e tematiche potenzialmente critiche.

In alcuni casi, grazie all'attività di *moral suasion* e di chiarimento della normativa esistente gli operatori hanno modificato le pratiche commerciali potenzialmente critiche.

Nel corso del 2018, AGCOM ha continuato a svolgere un'attività di vigilanza relativa al rispetto del Regolamento, con particolare riferimento agli aspetti legati alle offerte c.d. *zero rating*.¹⁰

Come noto, il Regolamento, pur non vietando esplicitamente le pratiche commerciali di *zero rating*, stabilisce che i fornitori di servizi di accesso a Internet:

- i) non possono commercializzare offerte che limitino l'esercizio dei diritti degli utenti ad avere accesso a un'Internet aperta (art. 3, comma 2);¹¹
- ii) devono trattare tutto il traffico allo stesso modo (art. 3, comma 3).¹²

Vige, dunque, un principio generale di ammissibilità delle pratiche commerciali di *zero rating*, purché in coerenza con la salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta. In particolare, successivamente

¹⁰ Per pratiche di *zero rating* si intendono quelle offerte che non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni (c.d. "*zero-rated*") ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo nelle offerte che prevedono l'imposizione di un *data cap* (allo stato, nel mercato italiano, riconducibili esclusivamente alle offerte su rete mobile).

¹¹ Più precisamente, l'articolo 3, comma 2 del Regolamento, stabilisce che "*Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1*".

¹² Più precisamente, l'articolo 3, comma 3 del Regolamento, stabilisce che gli ISP nel fornire servizi di accesso a Internet "*trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e*

all'approvazione definitiva degli Orientamenti, AGCOM ha da subito effettuato una ricognizione delle offerte sul mercato, monitorando il sito *web* dei principali ISP di rete mobile (MNO) e dei principali operatori mobili virtuali (MVNO). Ha progressivamente acquisito informazioni con riferimento a: i) struttura delle offerte di *zero-rating* commercializzate; ii) eventuali misure di gestione del traffico associate; iii) vincoli di consumo associati (*data cap*); iv) misure di trasparenza e di gestione dei reclami associate all'offerta.

Ove necessario, si è provveduto anche a sentire in audizione i soggetti interessati anche al fine di acquisire chiarimenti ulteriori su aspetti e tematiche potenzialmente critiche.

AGCOM ha inteso verificare in che misura le scelte degli utenti venissero limitate dalle condizioni tecnico-commerciali di offerta, svolgendo una valutazione organica con riferimento sia al diritto degli utenti ad accedere ad un'Internet aperta (art. 3, comma 2) sia all'obbligo di gestione del traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate (art. 3, comma 3).

Nel periodo di riferimento della relazione, alcuni operatori hanno commercializzato offerte di tipo *zero-rating* che hanno incluso la fornitura di servizi di *streaming* musicale, *streaming* video/IPTV, *social media*, voce e SMS, *e-book*, *e-reading*, contenuti (es. partite di calcio), soluzioni di *storage cloud*.

Si evidenzia che l'attività di monitoraggio sulle offerte commercializzate nel mercato italiano – pur nella considerazione delle specificità nazionali – ha tenuto conto anche delle dinamiche di scenario europeo, al fine di consentire una omogenea attuazione della normativa in materia.

Si segnala che in alcuni casi l'adeguamento spontaneo da parte degli ISP alle disposizioni del Regolamento – anche a seguito delle attività di vigilanza di AGCOM – ha permesso di risolvere le potenziali criticità senza dunque incorrere in provvedimenti formali da parte di AGCOM.

c) Misure di gestione del traffico e d) fornitura di servizi specializzati

Il Regolamento vieta l'impiego di misure di gestione del traffico che comportino discriminazioni in rete, salvo deroghe ed eccezioni tassativamente elencate e solo per il tempo necessario a conformarsi

dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate”.

a misure normative o provvedimenti giudiziari, preservare l'integrità e la sicurezza della rete, prevenire la congestione della rete (art. 3, comma 3).

Vale qui un principio generale di non discriminazione del traffico per cui sono ammissibili misure di *“gestione ragionevole del traffico”*, ossia: *“trasparenti, non discriminatorie e proporzionate”*; *“non basate su considerazioni di ordine commerciale ma su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi di specifiche categorie di traffico”*; *“transitorie e non in grado di controllare i contenuti veicolati”*.

Gli Orientamenti avvalorano tale approccio e prevedono che gli ISP giustifichino le differenziazioni per categorie di traffico e dimostrino che sussistano requisiti tecnici oggettivi di differenziazione dei livelli qualitativi in rapporto alle caratteristiche della categoria di traffico che ne beneficia.

È fatta salva, inoltre, la possibilità di offrire i c.d. *“servizi specializzati”* ossia *“servizi diversi dai servizi di accesso a Internet ottimizzati per specifici contenuti, applicazioni o servizi o loro combinazioni”* nei casi in cui *“l'ottimizzazione sia necessaria per soddisfare i requisiti relativi a contenuti, applicazioni o servizi per un livello specifico di qualità”* e *“se la capacità della rete è sufficiente a fornirli in aggiunta a tutti i servizi di accesso a Internet prestati”* (art. 3, comma 5).

Sin dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha svolto una serie di attività volte a verificare i profili di conformità al Regolamento in merito ai seguenti aspetti:

- i) tipologia di misure di gestione del traffico implementate;
- ii) compatibilità delle misure di gestione del traffico implementate con le eccezioni disciplinate dal Regolamento;
- iii) compatibilità delle misure di gestione del traffico implementate con la fornitura di servizi specializzati e relativo impatto sulla qualità del servizio di accesso ad Internet;
- iv) misure di trasparenza, sia in fase precontrattuale che di esecuzione del contratto.

Nel corso del 2018, AGCOM ha acquisito nuove informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile.

Sono in corso le attività di approfondimento in merito ai profili emersi nel corso delle attività di vigilanza condotte nel periodo di riferimento della presente Relazione. Inoltre, AGCOM ha avviato un confronto con gli operatori di rete mobile circa le possibili implicazioni connesse allo sviluppo dei sistemi 5G con riferimento al Regolamento e agli Orientamenti del BEREC per l'attuazione delle regole europee in materia di *net neutrality* da parte delle autorità nazionali di regolamentazione.

3.2 Art. 4 – Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta

1. I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:

a) informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;

b) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;

c) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l'utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;

d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;

e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).

I fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano le informazioni di cui al primo comma.

2. I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo.

3. I requisiti di cui ai paragrafi 1 e 2 si aggiungono a quelli previsti nella direttiva 2002/22/CE e non impediscono agli Stati membri di mantenere o introdurre requisiti aggiuntivi di monitoraggio, informazione e trasparenza, compresi quelli relativi al contenuto, alla forma e alle modalità della pubblicazione delle informazioni. Tali requisiti sono conformi al presente regolamento e alle pertinenti disposizioni delle direttive 2002/21/CE e 2002/22/CE.

4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.

Il presente paragrafo si applica soltanto ai contratti conclusi o rinnovati a decorrere dal 29 novembre 2015.

AGCOM è stata una delle prime ANR europee a focalizzare la propria attenzione sulla trasparenza e sulla qualità dei servizi di connessione ad Internet.

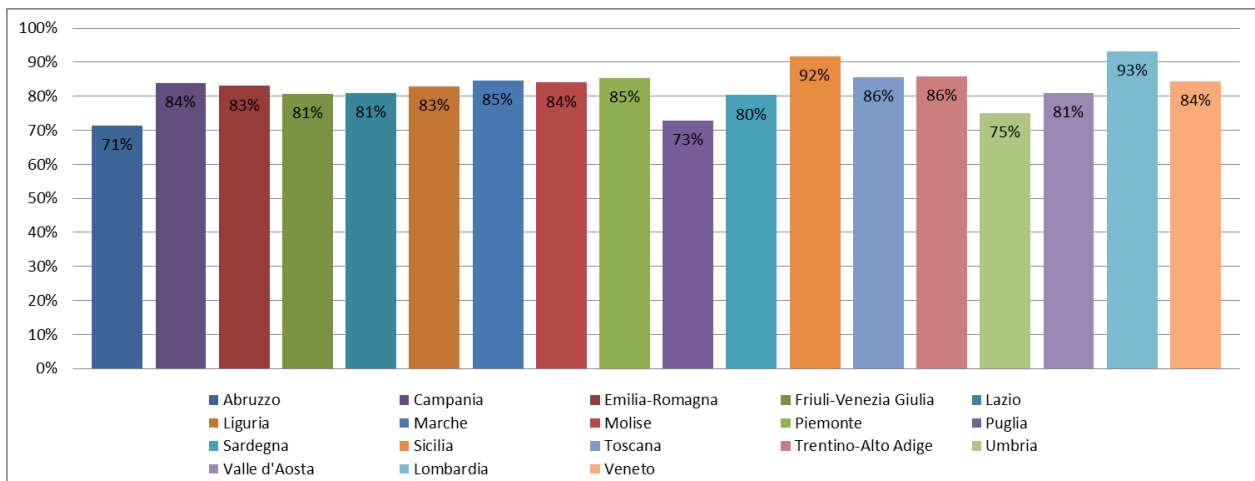
Sin dal 2010, nell'ambito del progetto "Misura Internet", l'Autorità pubblica valori comparativi statistici delle misurazioni sui requisiti di qualità relativi alle *performance* degli ISP.

Tale reportistica è disponibile sul sito www.misurainternet.it, alla sezione "Valori statistici comparativi" (https://www.misurainternet.it/valori_statistici/).

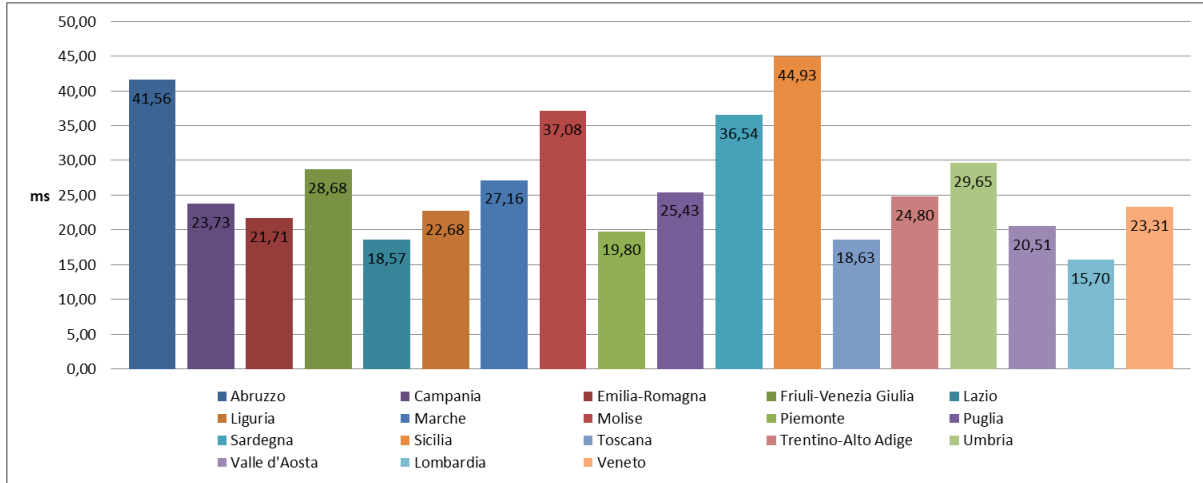
I Valori Statistici Comparativi riportano le campagne di misura della qualità di accesso ad Internet a livello regionale e nazionale, attraverso apposite sonde installate nelle diverse regioni italiane e che misurano, secondo un preciso *schedule*, la qualità dei due profili più venduti di ciascun operatore che abbia almeno 500 utenti nella specifica regione. I valori statistici comparativi sono calcolati aggregando semestralmente ed annualmente le misure raccolte, di cui sono calcolate e pubblicate, la media, la deviazione standard e il 95° quantile. Il dato viene poi aggregato sia annualmente che su base nazionale.

Per il 2018 sono stati pubblicati i valori misurati per 17 operatori, aggregando più di 3.540.000 di misurazioni per una media di circa 208.000 per operatore.

Con riferimento al 2018, nel grafico seguente vengono riportate le velocità medie calcolate e aggregate per ogni punto di misura regionale, normalizzate rispetto al valore della velocità del profilo misurato. Tale indicatore fornisce evidenza delle prestazioni erogate a fronte dei dati delle velocità di configurazione in centrale dei profili più venduti. In particolare, le misure vengono svolte su linee comuni di utente ma attestate in ambiente controllato, le cui caratteristiche fisiche (distanza dalla centrale) e tecniche (profili di traffico) sono standard e rappresentative di una utenza media.



Nel grafico seguente vengono riportate le latenze medie calcolate e aggregate per ogni punto di misura regionale.



In relazione ai diversi tipi di velocità individuati nel Regolamento (art. 4, comma 1, lettera d), si rappresenta che AGCOM, sin dal 2008, con delibera n. 244/08/CSP (e successive modifiche), ha introdotto nella regolamentazione italiana dei requisiti di “velocità minima” e “velocità massima”. Queste sono definite, rispettivamente, come 95° e 5° quantile delle velocità misurate in un intervallo di tempo. I valori statistici comparativi sono calcolati aggregando semestralmente ed annualmente le misure raccolte, di cui sono calcolate e pubblicate anche la media e la deviazione standard. Le misure vengono effettuate ogni 15 minuti. La misurazione avviene conformemente alla famiglia di standard ETSI ES 202 765 e prevede l’utilizzo del protocollo http, con sessioni parallele e *server target* installati presso i principali *Neutral Access Point* (Roma - Namex, Milano - Mix, Torino - Topix), in modo da misurare la qualità della sola componente d’accesso. Tali requisiti sono stati definiti in maniera concordata con gli operatori, le associazioni dei consumatori e l’ISCOM nell’ambito di un gruppo di lavoro tecnico e riportati nel documento di linee guida per l’attuazione della delibera n. 244/08/CSP (e successive modifiche).

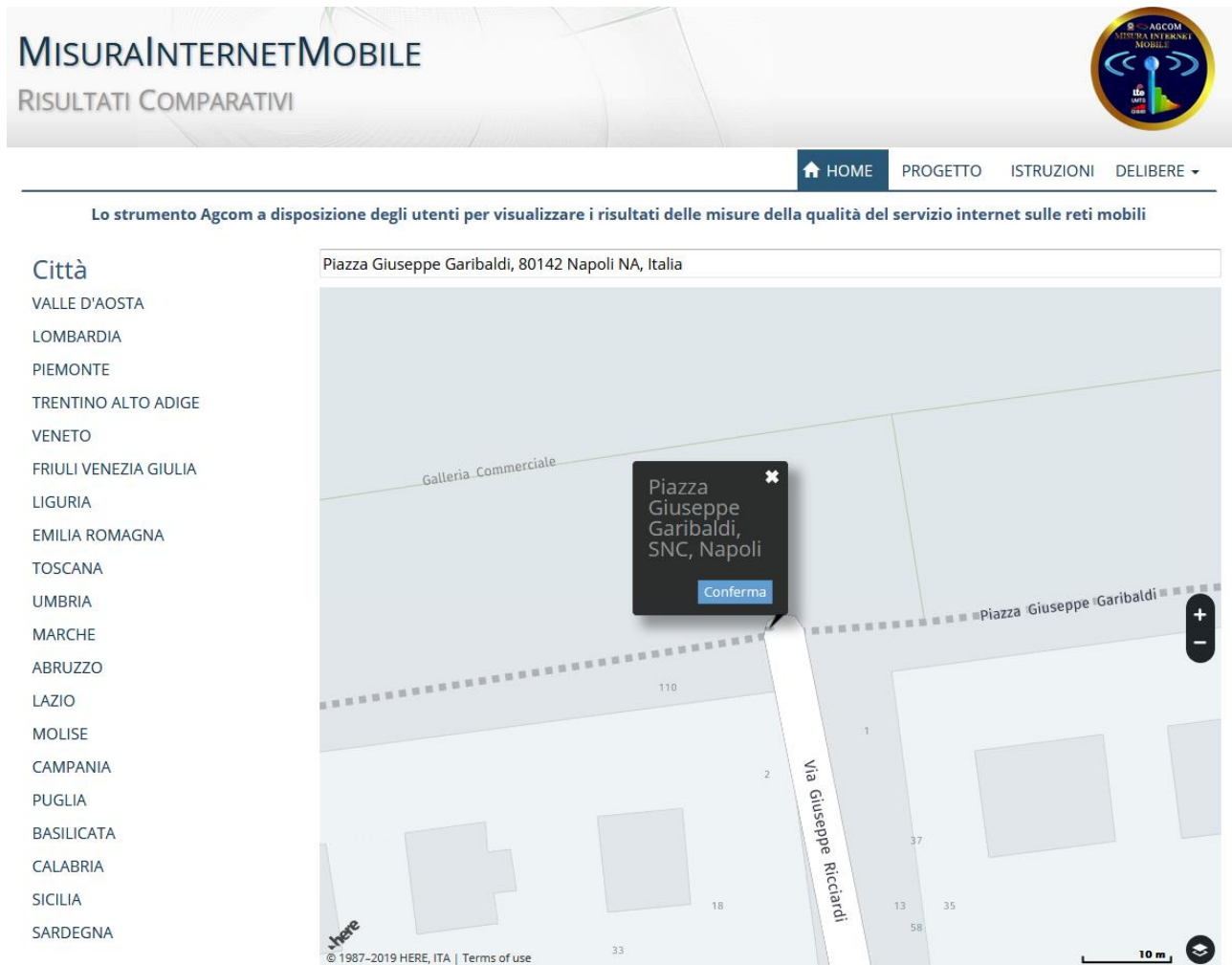
Si precisa inoltre che la “velocità minima concordata contrattualmente” è vincolante per gli operatori. Gli ISP, infatti, specificano nei loro contratti le velocità minime. AGCOM sta poi valutando se modificare la regolamentazione per introdurre anche altri parametri.

Per quanto riguarda le reti mobili, AGCOM ha proseguito le attività del progetto “Misura Internet Mobile”, volto a verificare e comparare le velocità della connessione mobile offerta dai principali operatori di rete mobile, attraverso campagne di *drive test*. Nel corso del 2018 è stata svolta una campagna di misura interamente con tecnologia 4G/LTE su tutte le 40 principali città italiane, come la precedente campagna svolta nel 2017. Sono stati pubblicati per la prima volta i risultati dei KPI di

Videostreaming, sia in forma aggregata sia in forma comparativa con dettaglio puntuale tramite un applicativo grafico.

I risultati di ciascuna campagna di misura così come i dettagli sui principali aspetti tecnici e regolamentari del progetto sono disponibili per gli utenti all'indirizzo www.misurainternetmobile.it. All'indirizzo www.misurainternetmobile.it/risultaticomparativi/ sono inoltre disponibili i risultati comparativi delle campagne fin qui condotte.

Gli utenti, introducendo il loro indirizzo, o semplicemente indicando un punto sulla mappa della città, attraverso un'apposita applicazione cartografica, possono verificare le misure effettuate nei punti più vicini e conoscere il dato delle misurazioni condotte sia in modalità statica sia dinamica. Schermate esemplificative di tale applicativo sono riportate nelle figure seguenti.



The screenshot displays the 'MISURA INTERNET MOBILE' application interface. At the top, the title 'MISURA INTERNET MOBILE' and 'RISULTATI COMPARATIVI' are visible, along with the AGCOM logo. A navigation bar includes 'HOME', 'PROGETTO', 'ISTRUZIONI', and 'DELIBERE'. Below this, a subtitle reads: 'Lo strumento Agcom a disposizione degli utenti per visualizzare i risultati delle misure della qualità del servizio internet sulle reti mobili'. The main content area features a search bar with the address 'Piazza Giuseppe Garibaldi, 80142 Napoli NA, Italia'. To the left, a list of Italian regions is provided for selection. The central part of the screen shows a map with a location pin and a pop-up window displaying 'Piazza Giuseppe Garibaldi, SNC, Napoli' and a 'Conferma' button. The map includes street names like 'Galleria Commerciale' and 'Via Giuseppe Riccardi', and a scale bar indicating 10 meters.

Campagna di misura 2018

Mostra misure dinamiche

Misure statiche: prestazioni città misurata in 4G

Delucidazioni sui tipi di misura

Ogni valore di misura è corredato della distanza del punto scelto dall'utente dal punto di misura, e della data della misurazione				
Tipo di misura	H3G	TIM	VODAFONE	WIND
VELOCITA' DI TRASMISSIONE (espressa in megabit per secondo)	Da 8.3 a 15.4 Mbps 500 metri 16-7-2018	Da 8.3 a 15.4 Mbps 500 metri 16-7-2018	Da 8.3 a 15.4 Mbps 500 metri 16-7-2018	Meno di 8.3 Mbps 600 metri 17-7-2018
VELOCITA' DI RICEZIONE (espressa in megabit per secondo)	Da 11.3 a 23.4 Mbps 500 metri 16-7-2018	Meno di 11.3 Mbps 500 metri 16-7-2018	Da 35.2 a 49.8 Mbps 500 metri 16-7-2018	Da 11.3 a 23.4 Mbps 600 metri 17-7-2018
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB (espresso in secondi)	Più di 2.1 s 500 metri 16-7-2018	Più di 2.1 s 500 metri 16-7-2018	Da 1.1 a 1.3 s 500 metri 16-7-2018	Da 1.6 a 2.1 s 600 metri 17-7-2018
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA (espresso in secondi)	Da 2.2 a 2.6 s 500 metri 16-7-2018	Più di 3.2 s 500 metri 16-7-2018	Da 2.2 a 2.6 s 500 metri 16-7-2018	Da 2.6 a 3.2 s 600 metri 17-7-2018
RITARDO (espresso in millisecondi)	Da 33 a 44 ms 500 metri 16-7-2018	Da 33 a 44 ms 500 metri 16-7-2018	Da 33 a 44 ms 500 metri 16-7-2018	Da 44 a 54 ms 600 metri 17-7-2018
VARIAZIONE DEL RITARDO (espresso in millisecondi)	Da 3 a 6 ms 500 metri 16-7-2018	Da 3 a 6 ms 500 metri 16-7-2018	Da 6 a 9 ms 500 metri 16-7-2018	Più di 9 ms 600 metri 17-7-2018
TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE (espresso in secondi)	Da 5.0 a 5.4 s 500 metri 16-7-2018	Da 5.0 a 5.4 s 500 metri 16-7-2018	Da 5.0 a 5.4 s 500 metri 16-7-2018	Da 5.4 a 6.8 s 600 metri 17-7-2018
TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING	Da 0 a 1 % 500 metri 16-7-2018	Da 1 a 2 % 500 metri 16-7-2018	0 % 500 metri 16-7-2018	Da 1 a 2 % 600 metri 17-7-2018

Mostra percentuali di successo

Nel corso del 2018 è stato avviato un tavolo tecnico per il riavvio del progetto MisuraInternet Mobile, e la valutazione degli aspetti evolutivi. A tal proposito, al fine di pianificare l'attività per il biennio 2019-2020 sono stati analizzati scenari evolutivi con un diverso rapporto tra misure statiche e misure dinamiche, con l'inserimento di altre 5 nuove città da misurare esclusivamente in modalità dinamica, scelte secondo il criterio generale di estendere le misure alla terza o quarta città più popolosa di alcune regioni, e con l'evoluzione del terminale di test consentendo di verificare le prestazioni anche di reti LTE con tecnologie comunemente note come 4.5G o 4G+, laddove disponibili. Con delibera n. 125/19/CONS è stata approvata la prosecuzione del progetto per il biennio 2019-2020.

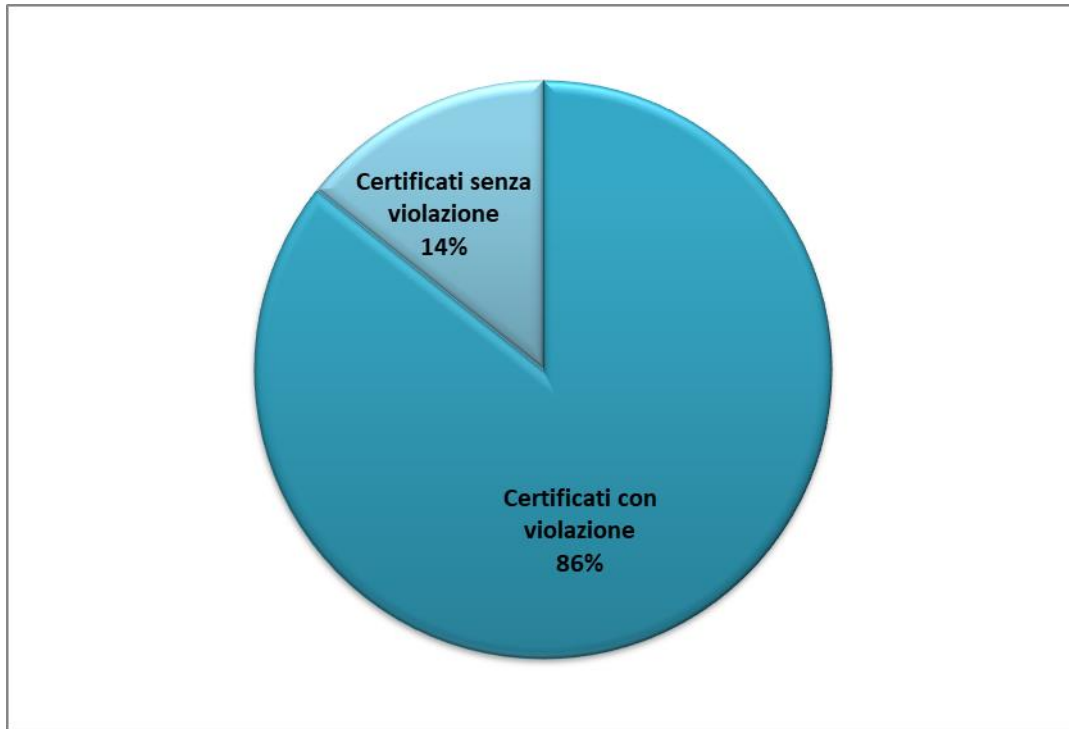
Al fine di certificare l'effettiva velocità minima raggiunta dalla connessione dell'utente nel caso di rete fissa, confrontata con la velocità contrattualmente promessa, AGCOM mette a disposizione degli utenti, gratuitamente, il *software* Nemesys.

Questo è stato sviluppato nel 2010 (e recentemente modificato, cambiando il protocollo di misura da FTP ad HTTP) per consentire all'utente di misurare la qualità della propria connessione di accesso ad Internet da rete fissa. Le misure sono conformi alla famiglia degli standard ETSI ES 202 765. Lo strumento di misurazione è stato certificato dall'ISCOM (organismo tecnico del Ministero dello Sviluppo Economico).

Nemesys raccoglie misure di velocità in *upload* e *download* ogni 10-15 minuti nell'arco di 24 ore e calcola la velocità minima come 95-quantile delle misure raccolte. Sono necessari 96 campioni per una caratterizzazione completa della linea, ma bastano 5 campioni inferiori alla velocità minima garantita per ottenere il rilascio anticipato del certificato negativo della misurazione effettuata. Con tale certificato, con un semplice *click* dall'area riservata del sito www.misurainternet.it, l'utente può inviare un reclamo all'operatore. Dopo 45 giorni, qualora da una nuova misurazione non si riscontri il ripristino della velocità minima contrattualmente promessa, l'utente potrà richiedere il recesso senza costi. In alternativa, l'operatore potrà proporre all'utente il *downgrade* commerciale dell'offerta, qualora sia a listino un'offerta basata sulla medesima tecnologia ad un prezzo inferiore di quella sottoscritta.

Il certificato ottenuto con il *software* Nemesys è utilizzabile in sede di contenzioso. Tale meccanismo di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad Internet consente, in definitiva, al consumatore l'attivazione dei mezzi di ricorso previsti a norma del diritto nazionale. Attualmente, lo strumento è certificato per misurare la qualità di connessioni con velocità fino a 1 Gbps.

Nell'arco del 2018 l'86% dei certificati prodotti dagli utenti finali, utilizzando Nemesys ha riportato una violazione contrattuale, come mostra il grafico successivo.



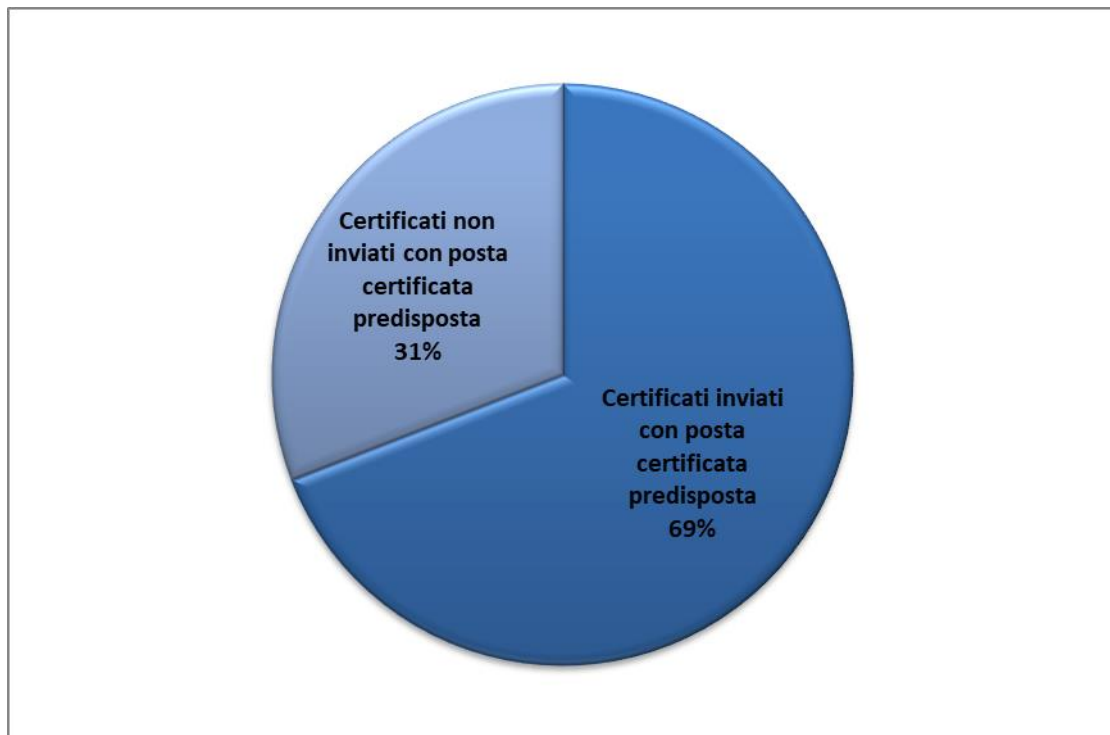
Per quanto riguarda le “*procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali*”¹³, AGCOM ha definito la procedura generale di trattamento dei reclami inviati dagli utenti agli operatori con le delibere nn. 179/03/CSP e 79/09/CSP, specificando i requisiti che gli operatori devono rispettare. In particolare, è stato previsto che gli operatori devono fornire un riscontro entro 45 giorni e che, in caso di rigetto del reclamo, devono e indicare le motivazioni del rifiuto in una risposta scritta all’utente. I reclami possono essere presentati anche tramite canale telefonico.

AGCOM monitora e vigila sul numero dei reclami degli utenti finali. Al tal fine, si riporta che gli ISP devono comunicare periodicamente il numero di reclami ricevuti rispetto alle prestazioni concordate dell’accesso ad Internet da rete fissa. Sinora, i reclami pervenuti attengono prevalentemente alla “velocità minima”.

Con specifico riferimento ai reclami relativi alla qualità del servizio di connessione ad Internet da rete fissa, è anche prevista una procedura telematica *ad hoc* al termine di una verifica tecnica sulla rete attuata tramite lo specifico sistema “Nemesys”, attraverso la quale è possibile reclamare

¹³ Cfr. art. 4, comma 2: “I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all’articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo”.

direttamente all'operatore nel caso in cui la propria connessione non soddisfi la qualità minima contrattualmente promessa. Difatti, per semplificare l'invio del reclamo all'operatore, nell'apposita area riservata del sito web www.misurainternet.it, l'utente che ha ottenuto un certificato negativo dopo la misurazione con Ne.Me.Sys., può inviare con un semplice click il certificato ed il relativo reclamo all'operatore. Dei certificati con violazione contrattuale, il 69% è stato inviato all'operatore tramite il sistema di posta certificata predisposta nell'area riservata dell'utente, sul sito del progetto, come mostra il grafico successivo.



AGCOM considera il *software* Nemesys come strumento certificato ai sensi dell'art. 4 c. 4 del Regolamento e del paragrafo 161 degli Orientamenti del BEREC. La certificazione dello strumento è affidata ad un ente terzo, l'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione (ISCOM) del Ministero dello Sviluppo Economico.

Per le certificazioni/validazioni dei sistemi di misura, l'ISCOM si avvale di un test-bed completo di tipo *access-core multivendor*. Tale test-bed si compone di router sia di accesso che di *backbone* di *vendor* diversi e di quattro tipologie di DSLAM. La rete che ne risulta, si presta essere una sorta di "metro campione" sulla quale effettuare delle attività di certificazione. Sono inoltre presenti utenze di tipo ADSL, ADSL2+, SHDSL, VDSL e fibra ottica tipiche delle normali connessioni a banda larga in esercizio sul territorio nazionale e non. La flessibilità della rete, l'interconnessione con diversi

laboratori e la varietà di protocolli configurabili rendono possibile ricreare in laboratorio una moltitudine di scenari applicativi, da implementarsi separatamente o simultaneamente.

Per quanto riguarda le regole generali di trasparenza, si ricorda che AGCOM ha recentemente proceduto ad una revisione di tali norme con l'adozione di un apposito provvedimento (delibera n. 252/16/CONS modificata con delibera n. 121/17/CONS). Tali regole si applicano ora anche ai contratti *business* (e in generale a tutti i contratti per adesione). AGCOM sta proseguendo, inoltre, i lavori per lo sviluppo del proprio motore di confronto tariffario su *web* (superando il precedente schema di accreditamento di terze parti).

Nel mese di febbraio 2018, nell'ottica di garantire una maggiore trasparenza in sede precontrattuale, con delibera n. 292/18/CONS, AGCOM, in attuazione delle disposizioni normative previste dal decreto legge del 16 ottobre 2017, n. 148 art. 19 *quinquiesdecies*, ha approvato la definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche. Il provvedimento definisce le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultra larga alla clientela finale ed impone, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive dell'offerta, oltre che in sede contrattuale.

Un altro utile strumento messo a disposizione dell'Autorità per verificare autonomamente la copertura delle reti fisse, mobili e wireless in uno specifico indirizzo, è la *Broadband Map* (<https://maps.agcom.it/>).

Il portale fornisce dati elaborati statisticamente sulle coperture delle reti in rame, fibra ottica, in tecnologia wireless, sulle reti cellulari 2G, 3G e 4G, sulla velocità delle reti in rame e fibra ottica e sul numero di abbonamenti ad Internet nazionali, regionali e provinciali.

La banca dati offre dunque la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso ad Internet al singolo indirizzo, nonché la possibilità di fare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità.

Le informazioni, utilizzabili in maniera semplice e intuitiva, possono essere utilizzare dai singoli utenti curiosi di sapere a casa propria quale infrastruttura di accesso ad Internet arriva; dagli operatori per definire i propri piani di investimento; dal Governo e dalle Istituzioni ed Enti locali per identificare eventuali misure per colmare il divario digitale.

Il portale, realizzato utilizzando tecnologie GIS, può essere consultato da PC o da *smartphone*. I dati sono forniti in formato open, quindi liberamente scaricabili e utilizzabili nel rispetto della licenza *Creative Commons*.

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio e vigilanza degli obblighi di trasparenza di cui all'art 4 del Regolamento, AGCOM ha acquisito informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile e richiesto informazioni sui termini e sulle condizioni generali di contratto applicate dagli ISP.

Circa il monitoraggio sulle condizioni contrattuali degli ISP e sulla loro conformità ai requisiti tecnici di qualità, AGCOM pubblica sulla pagina *web* "Confronto banda minima garantita" del sito www.misurainternet.it¹⁴, i dati sulla velocità minima, in modo che gli utenti possano confrontare le velocità minime previste contrattualmente dalle diverse offerte di accesso ad Internet da rete fissa. Gli utenti finali, inoltre, attraverso la sezione "Carte dei servizi" del sito istituzionale AGCOM (<https://www.agcom.it/carte-dei-servizi>) possono accedere alle carte dei servizi, alle condizioni generali di contratto, agli obiettivi annuali di qualità per l'anno in corso ed ai resoconti semestrali relativi ai risultati di qualità raggiunti durante il precedente anno dei diversi operatori, suddivisi per tipologia di servizio.

A tali misure, volte ad aumentare la consapevolezza dell'utente in sede precontrattuale, si è affiancata, nel periodo di riferimento, una specifica attività di vigilanza sui contenuti delle carte dei servizi e delle condizioni generali di contratto dei principali operatori. Tale attività ha avuto anche un positivo effetto di *moral suasion* nei confronti degli operatori.

¹⁴ https://www.misurainternet.it/confronto_banda_minima/

4 Art. 5 – Vigilanza e applicazione

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sottopongono a stretto monitoraggio e assicurano il rispetto degli articoli 3 e 4 e promuovono la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet.

Le autorità nazionali di regolamentazione pubblicano annualmente relazioni in merito al loro monitoraggio e ai suoi risultati e le trasmettono alla Commissione e al BEREC.

2. Su richiesta dell'autorità nazionale di regolamentazione, i fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, rendono disponibili a tale autorità nazionale di regolamentazione informazioni pertinenti gli obblighi di cui agli articoli 3 e 4, in particolare informazioni concernenti la gestione della capacità della loro rete e del traffico, e motivano le misure di gestione del traffico eventualmente applicate. Tali fornitori forniscono le informazioni richieste nel rispetto dei termini e del livello di dettaglio specificati dall'autorità nazionale di regolamentazione.

3. Entro il 30 agosto 2016, allo scopo di contribuire all'applicazione coerente del presente regolamento, il BEREC, previa consultazione delle parti interessate e in stretta cooperazione con la Commissione, formula orientamenti per l'attuazione degli obblighi delle autorità nazionali di regolamentazione a norma del presente articolo.

4. Il presente articolo non pregiudica i compiti assegnati dagli Stati membri alle autorità nazionali di regolamentazione o alla stessa o ad altre autorità competenti conformemente al diritto dell'Unione.

4.1 Qualità dei servizi di accesso a Internet

Il Regolamento prevede che le ANR adottino delle misure di *enforcement* mediante la definizione di requisiti tecnici e altre misure adeguate e necessarie, qualora ciò risulti necessario a promuovere la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le ANR possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet (art. 5, comma 1).

AGCOM, al riguardo, non ha ritenuto necessario modificare la regolamentazione vigente.

Allo stato, la qualità dei servizi di accesso a Internet ("IAS") da rete fissa viene rilevata in ogni regione italiana con sonde che misurano i due profili più diffusi per ogni operatore. I dati vengono

aggregati con scadenza semestrale e pubblicati sul sito www.misurainternet.it nella sezione “Valori statistici comparativi”. Per la rete mobile, invece, sono pianificate apposite campagne di *drive test* per la verifica della qualità del servizio di connessione ad Internet ed i dati sono resi disponibili attraverso un’apposita applicazione *web* cartografica disponibile sul sito www.misurainternetmobile.it.

4.2 Pubblicazione reportistica

Nel corso del 2018, AGCOM ha svolto una costante attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, che possano favorire una certa categoria di utenti a discapito degli altri in base a scelte commerciali degli operatori. In quest’ottica, AGCOM è stata impegnata nella vigilanza delle offerte *zero-rating*, delle pratiche di *traffic management*, e dei servizi specializzati. Tale attività ha avuto un importante effetto di *moral suasion*, inducendo alcuni operatori a interrompere o a rimodulare talune pratiche non in linea con il Regolamento.

In conformità a quanto previsto dal Regolamento (art. 5, comma 1), una relazione dei lavori è stata pubblicata sul sito *web* www.agcom.it ed analogamente trasmessa alla Commissione europea e al BEREC.

5 Art. 6 – Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni da irrogare in caso di violazione degli articoli 3, 4 e 5 e adottano tutte le misure necessarie ad assicurare la loro applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione tali norme e misure entro il 30 aprile 2016 e provvedono senza indugio a darle notifica di ogni ulteriore modifica.

La legge n. 167 del 20 novembre 2017 (“Legge Europea 2017”) ha introdotto il nuovo comma 16-ter dell’articolo 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche, ai sensi del quale, in caso di violazione dell’articolo 3 del Regolamento UE n. 2120/2015, “l’Autorità irroga una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 120.000 a euro 2.500.000 e ordina l’immediata cessazione della violazione. Qualora l’Autorità riscontri, ad un sommario esame, la sussistenza di una violazione dell’articolo 3, paragrafi 1, 2, 3 e 4, del citato regolamento (UE) 2015/2120 e ritenga sussistere motivi di urgenza dovuta al rischio di un danno di notevole gravità per il funzionamento del mercato o per la tutela degli utenti, può adottare, sentiti gli operatori interessati e nelle more dell’adozione del provvedimento definitivo, provvedimenti temporanei per far sospendere la condotta con effetto immediato”.¹⁵

¹⁵ Ai sensi del comma 16-quater “L’Autorità può disporre la pubblicazione dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 16-bis e 16-ter, a spese dell’operatore, sui mezzi di comunicazione ritenuti più idonei, anche con pubblicazione su uno o più quotidiani a diffusione nazionale”.