



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

TAVOLO TECNICO TELCO – COMUNICAZIONE N.1

Avvio del tavolo permanente di consultazione e di confronto con gli operatori ai sensi della Circolare AGCOM del 20 marzo 2020 – attuazione dell’art. 82 del decreto “Cura Italia” e prime misure urgenti sui servizi a banda larga e ultralarga per facilitare e abilitare il “lavoro agile”.

Come noto, con Circolare del 20 marzo u.s. recante “PRIME MISURE IN ATTUAZIONE DELL’ART. 82 DEL DECRETO “CURA ITALIA”, l’Autorità ha adottato le prime tempestive misure e iniziative per il mercato, atte a potenziare le infrastrutture di rete e a garantirne il funzionamento e l’operatività, migliorandone la disponibilità, la capacità e la qualità.

Al contempo, l’Autorità ha ritenuto opportuno avviare un *tavolo permanente di consultazione* e di confronto continuo con gli operatori e gli *stakeholder* della filiera delle comunicazioni elettroniche, in merito al potenziamento e alla sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni (**Tavolo Tecnico “Telco”**). Detto Tavolo sarà orientato alla condivisione delle proposte di espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese, anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente, e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione delle urgenze derivanti dall’attuale emergenza sulle reti e i servizi di comunicazioni elettroniche, nel rispetto della tutela dei consumatori.

Nell’ambito delle competenze della scrivente Direzione, con la presente comunicazione si avvia il **Tavolo Tecnico “Telco”**, focalizzato all’attuazione delle iniziative di cui al Decreto “Cura Italia”, nonché all’analisi delle proposte provenienti dagli operatori e dai soggetti coinvolti sui temi relativi alla gestione e all’utilizzo delle reti di comunicazioni ed ai connessi aspetti di tutela del consumatore.

Oltre ai tradizionali operatori delle comunicazioni elettroniche, il Tavolo è aperto ai contributi di rilevanti imprese che operano lungo la filiera TLC o di Associazioni di operatori e Associazioni di consumatori.

Al Tavolo viene dedicata una pagina tematica sul sito istituzionale dell’Autorità, che costituirà l’interfaccia tra l’Autorità e i soggetti interessati, nonché è assegnato un indirizzo *e-mail* dedicato, che sarà utilizzato dagli operatori e dai soggetti titolari, esclusivamente per manifestare il proprio interesse, per la trasmissione di documenti, proposte o segnalazioni relative alle tematiche trattate (tavoloTLC-emergenzaCOVID@agcom.it).

Tenuto conto delle necessarie modalità di lavoro a distanza, la Direzione ha ritenuto opportuno, anche alla luce dell’esperienza maturata nei numerosi tavoli tecnici svolti, avviare le attività di questo Tavolo per il tramite della comunicazione di un indice di lavoro per la predisposizione di un documento che raccolga i contributi di tutti i soggetti interessati.

Sarà poi cura degli Uffici predisporre un documento contenente una prima sintesi dei contributi ricevuti e le preliminari valutazioni degli Uffici, che saranno pubblicate sul sito AGCOM.



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Nel pubblicare tale documento saranno fornite ulteriori indicazioni sulle successive attività e approfondimenti da svolgere nell'ambito di questo Tavolo.

Scopo di questa prima fase di attività è quello di acquisire informazioni, dati, elementi di criticità, al fine di verificare lo stato dell'arte della filiera coinvolta nell'offerta dei servizi di comunicazioni elettroniche e valutare le necessarie misure di urgenza da adottare.

Tanto premesso, al fine di avviare in maniera rapida e efficace le attività del Tavolo Tecnico, si allega in calce alla presente l'indice dei contenuti di una bozza di **Documento di lavoro**. Per ciascuno dei temi presenti nell'indice, **si invitano i soggetti in indirizzo a fornire suggerimenti e contributi** – in particolare sui temi di interesse e rispetto ai quali si ritiene di poter garantire una partecipazione – **entro il giorno 27 marzo p.v.**

Si prega ciascuno dei rispondenti di indicare le parti che si richiede siano considerate non pubblicabili.

Le risposte evidenziate con un *(sezione 2, 3 e 5.4) saranno trasmesse, a cura della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete, alla Commissione europea nell'ambito dell'attività di monitoraggio sullo stato della Rete nello scenario di emergenza Covid-19, istituita in seno al Berec, in conformità allo "*Joint Statement from the Commission and the Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC) on coping with the increased demand for network connectivity due to the Covid-19 pandemic*", BoR (20) 66 del 19 marzo 2020. Su tali risposte gli operatori sono invitati a trasmettere tempestivamente all'Autorità ogni aggiornamento.

I contributi dovranno essere inviati alla casella di posta elettronica indicata in premessa (tavoloTLC-emergenzaCOVID@agcom.it) e, tramite posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo agcom@cert.agcom.it. Si prega di indicare, nell'oggetto, la dicitura "*Primo contributo al Tavolo Tecnico "Telco" dell'operatore "....."*".

Il Direttore
Giovanni Santella



TAVOLO TELCO E CONSUMATORI

SCHEMA DI INDICE

1. Quadro normativo e regolamentare

- 1.1. Decreto “Cura Italia” (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18) e Circolare AGCOM del 20 marzo 2020: prime misure in attuazione dell’art. 82 del decreto “Cura Italia”.
- 1.2. Ulteriori misure legislative adottate e di interesse ai fini del presente Tavolo permanente.
- 1.3. Aspetti regolamentari di interesse.

2. Monitoraggio del traffico dati e voce*

- 2.1. Monitoraggio dei dati di traffico dati e voce su rete fissa.
- 2.2. Monitoraggio dei dati di traffico dati e voce su rete mobile.
- 2.3. Condivisione delle modalità di rilevazione, incluso la periodicità, e rappresentazione dei dati (anche in versione pubblicabile).

3. Misure e iniziative atte a prevenire congestioni e a potenziare le infrastrutture di rete*

- 3.1. Aumento della capacità di banda al fine di prevenire fenomeni di congestione a fronte del repentino aumento dei volumi di traffico.
- 3.2. Eventuali misure eccezionali di *traffic management*, volte ad evitare la congestione delle reti fisse e mobili.
- 3.3. Dettagli di iniziative in corso con Content Application Providers a livello nazionale ed europeo.
- 3.4. Azioni, investimenti, proposte da parte degli operatori per l’incremento della copertura dei servizi a banda ultra-larga, con particolare riferimento alla parte della popolazione ad oggi non coperta.
- 3.5. Eventuali accordi tra imprese per condividere *best practice* tecniche o capacità in eccesso, nonché ogni altra soluzione tecnica di condivisione di reti e servizi che possa migliorare la capacità offerta agli utenti su reti fisse e mobili.
- 3.6. Anche seguito dell’invito dell’Unione europea per garantire la stabilità della rete Internet, si



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

chiede di descrivere gli accordi in essere, in relazione alla risoluzione/qualità dei contenuti, con le piattaforme di distribuzione di contenuti video e le modalità di comunicazione al pubblico.

- 3.7. Misure per potenziare e garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.
- 3.8. Misure per soddisfare le richieste provenienti dalle strutture e dai settori ritenuti "prioritari" dall'unità di emergenza della Presidenza del Consiglio o dalle unità di crisi regionali.
- 3.9. Ulteriori iniziative sulle reti e i servizi di comunicazioni elettroniche idonee alla gestione delle criticità derivanti dall'attuale emergenza.

4. Attività di *provisioning* e *assurance on field*

- 4.1. Analisi delle criticità riscontrate dalle imprese di rete e, in generale, dai tecnici addetti alla fornitura e manutenzione delle reti e dei servizi, nello svolgimento delle proprie attività nel periodo di emergenza, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio.
- 4.2. Analisi delle criticità riscontrate nella garanzia del diritto alla portabilità del numero e alle migrazioni dei servizi di accesso alla rete pubblica di comunicazioni elettroniche.
- 4.3. Analisi degli impatti, della situazione emergenziale, in termini di SLA e di capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica, con eventuale distinzione tra situazione media nazionale e regionale.
- 4.4. Proposte operative e misure da attuare nel periodo emergenziale per far fronte alle criticità suddette, limitare gli spostamenti *on field*, inclusa ogni proposta per garantire l'attività dei servizi di *customer care* e *call center* ed assistenza tecnica, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio.
- 4.5. Analisi degli impatti della situazione emergenziale sui livelli qualitativi dei servizi al dettaglio e sui connessi oneri regolamentari.
- 4.6. Eventuali argomenti meritevoli di segnalazione al Governo.

5. Iniziative a favore della clientela finale

- 5.1. Gestione delle problematiche inerenti alla commercializzazione aggressiva attraverso *call center* e agenzie, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera n. 420/19/CONS.
- 5.2. Misure volte a semplificare e agevolare la ricarica delle SIM da remoto, attraverso procedure *on-line*.
- 5.3. Proposte degli operatori in merito a misure di flessibilità, da applicarsi fino al 30 giugno 2020,



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

rispetto ai pagamenti dei servizi di accesso da parte dei propri clienti.

- 5.4. Possibili campagne di informazione e sensibilizzazione verso gli utenti per un uso consapevole e responsabile delle risorse e della capacità di rete, anche per la clientela *business*, al fine di ottimizzarne l'utilizzo in particolare durante i periodi di *busy hour**
- 5.5. Ulteriori iniziative a favore dell'utenza.

6. Ulteriori criticità riscontrate e proposte

- 6.1. Eventuali punti aggiuntivi all'attenzione del Tavolo permanente, anche ai fini delle prossime misure ai sensi del comma 6 dell'art. 82 del Decreto "Cura Italia".