



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Relazione Annuale 2017

Attività di vigilanza in materia di *net neutrality*

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



Sommario

1. Introduzione	4
2. Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento	6
a) Attività interne	6
b) Attività esterne	7
3. Principali esiti delle attività di vigilanza ed enforcing	7
a) Libertà d'uso di apparecchiature terminali	7
b) Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di <i>zero-rating</i>	8
c) Misure di gestione del traffico e d) fornitura di servizi specializzati	11
d) Misure di trasparenza	12
4. Qualità dei servizi di accesso a Internet	15
5. Presidio sanzionatorio	16



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Premessa

La *Relazione annuale 2017*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2016 e il 30 aprile 2017.



1. Introduzione

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

Le nuove 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 “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 autorità nazionali di regolamentazione 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 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 prima relazione ha ad oggetto il periodo compreso tra il 30 aprile 2016 e il 30 aprile 2017.

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 *enforcing*;
- 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 nuovi poteri derivanti in materia di *net neutrality* ed ha sottoposto a stretto monitoraggio e assicurato il rispetto degli articoli 3 e 4 del Regolamento.

AGCOM ha contribuito attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC per la predisposizione degli "Orientamenti" per l'attuazione degli obblighi delle autorità nazionali di regolamentazione in materia di *net neutrality*. A partire dalla seconda metà del 2016, AGCOM assicura la partecipazione ai lavori di tre gruppi di esperti del BEREC volti a promuovere lo scambio di esperienza tra le ANR in merito all'implementazione delle norme del Regolamento.⁶

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

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

a) Attività interne

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

Nel mese di dicembre 2016 è stato istituito un Gruppo di lavoro mediante l'utilizzo di risorse interne non dedicate per supportare le attività delle Direzioni competenti in materia di vigilanza e le altre funzioni coinvolte nelle attività di approfondimento e studio delle tematiche afferenti alla *net neutrality*.

⁶ "Implementation of Regulation 2015/2120 and Guidelines on net neutrality", "Regulatory assessment of QoS in the context of net neutrality", "Net neutrality supervision tools and methods". http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/1/6612-berec-work-programme-2017_1.pdf



b) Attività esterne

AGCOM ha richiesto informazioni ai principali ISP sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali) ed ha organizzato incontri formali con fornitori di apparecchiature terminali ed ISP con l'obiettivo di fornire una serie di informazioni chiare ed utili circa il contenuto del Regolamento.

AGCOM ha inoltre gestito segnalazioni provenienti da più soggetti (ISP e fornitori di apparecchiature terminali).

A seguito delle attività di *moral suasion*, alcuni operatori hanno modificato le proprie pratiche tecniche e commerciali senza rendere necessaria l'adozione di provvedimenti espressi.

Il 15 marzo 2017, AGCOM ha adottato un provvedimento di diffida (delibera n. 123/17/CONS) relative a due offerte *zero-rating* (*ibidem*).

3. Principali esiti delle attività di vigilanza ed enforcing

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".

a) Libertà d'uso di apparecchiature terminali

Il Regolamento, all'articolo 3, comma 1 stabilisce che "*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”.

Nel mese di ottobre 2016, AGCOM ha avviato approfondimenti in merito ad eventuali limitazioni sulla libertà d’uso di apparecchiature terminali connesse all’imposizione, da parte degli operatori, dell’utilizzo di propri apparati.

In prima istanza, AGCOM ha richiesto informazioni sui termini e sulle condizioni generali di contratto ai principali ISP di rete fissa e di rete mobile, ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali.

In aggiunta, si è provveduto ad organizzare incontri formali con i soggetti interessati anche al fine di acquisire chiarimenti su specifici aspetti e tematiche, anche di carattere tecnico.

L’attuale scenario di mercato mostra come praticamente tutti i principali operatori di rete fissa, nelle proprie offerte VDSL/FTTH, offrano al cliente un proprio apparato (in vendita abbinata, anche a titolo gratuito, o in comodato d’uso), per motivazioni tecniche di sicurezza e di interoperabilità (principalmente ascrivibili alla fornitura di servizi VoIP o alla scarsa maturità degli standard per i servizi in fibra). In alcuni casi, la limitazione è estesa anche ai servizi ADSL. Alcuni operatori con minori quote di mercato consentono invece all’utente di utilizzare apparati di propria scelta in alternativa a quelli forniti (sia per i servizi VoIP sia per i servizi di accesso a Internet).

In merito, AGCOM ha ricevuto alcune segnalazioni circa l’implementazione, da parte dei principali ISP, di pratiche commerciali e tecniche in presunta violazione del Regolamento.

Per tali ragioni, l’Autorità sta valutando l’opportunità di adottare un atto di indirizzo con riferimento agli aspetti applicativi relativi all’articolo 3, comma 1 del Regolamento.

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

AGCOM ha svolto una serie di attività volte a verificare la conformità al regolamento delle pratiche commerciali e tecniche relative alla fornitura dei servizi di accesso a Internet.

Nello specifico, dall’entrata in vigore del Regolamento 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.

AGCOM ha anche verificato una segnalazione ricevuta da un ISP circa alcune pratiche commerciali poste in essere dai principali operatori di rete mobile in potenziale violazione del Regolamento. I rappresentanti dell'ISP sono stati sentiti in audizione al fine di acquisire gli elementi necessari alla valutazione da parte degli Uffici; in tale sede, è emerso che le pratiche precedentemente segnalate quali potenzialmente anti competitive erano state modificate dagli operatori di rete mobile, facendo venir meno gli elementi di criticità relativi alla disciplina della *net neutrality*.

Nel mese di settembre 2016, AGCOM ha avviato un'attività di vigilanza relativa al rispetto del Regolamento, con particolare riferimento agli aspetti legati alle offerte c.d. *zero rating*.⁷ 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);⁸
- ii) devono trattare tutto il traffico allo stesso modo (art. 3, comma 3).⁹

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 all'approvazione definitiva degli "Orientamenti", AGCOM ha effettuato una nuova ricognizione delle offerte sul mercato, monitorando il sito *web* dei principali ISP di rete mobile (MNO) e dei principali operatori mobili virtuali (MVNO). Ha altresì acquisito

⁷ 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).

⁸ 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*".

⁹ 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 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*".



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.

In aggiunta, si è provveduto 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, tutti gli MNO hanno commercializzato offerte di tipo *zero-rating*.

Queste hanno riguardato servizi di *streaming* musicale, *streaming* video/IPTV, *social media*, voce e SMS, *e-book*, *e-reading*, contenuti di calcio, soluzioni di *storage cloud*.

A esito delle attività di vigilanza, AGCOM ha adottato il primo provvedimento in materia di *net neutrality* volto a garantire il diritto degli utenti ad una Internet priva di restrizioni arbitrarie. Con delibera n. 123/17/CONS,¹⁰ AGCOM ha diffidato un operatore relativamente a due offerte in cui si effettuava una discriminazione del traffico *zero-rated* (che scorre senza blocchi o rallentamenti) rispetto al restante traffico (bloccato o rallentato), così rilevando una violazione dell'art. 3, comma 3 del Regolamento. Per quanto riguarda la conformità all'art. 3, comma 2, si è ritenuto di svolgere specifici approfondimenti sulle offerte ascrivibili alla categoria c.d. *zero rated* su piattaforme proprietarie, tenendo nel massimo conto gli Orientamenti del BEREC; i relativi approfondimenti sono attualmente in corso.

Si segnala che alcuni ISP si sono spontaneamente adeguati alle disposizioni del Regolamento a seguito dell'avvio delle attività di vigilanza, senza dunque incorrere in provvedimenti formali dell'Autorità.

¹⁰<https://www.agcom.it/documents/10179/7141047/Delibera+123-17-CONS/cb04b424-0886-4de5-be3f-3bff69ecc15c?version=1.2>



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 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).

AGCOM ha avviato attività interne finalizzate ad approfondire gli aspetti di *conformità* al Regolamento in merito ai seguenti profili:

- 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.

AGCOM ha acquisito informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile. Parallelamente ha trasmesso puntuali richieste di informazioni sui requisiti tecnici ai principali fornitori di servizi di accesso a Internet su rete fissa e mobile.

Tutti gli ISP hanno risposto al questionario trasmesso e sono in corso di analisi i contributi pervenuti sia sul piano tecnico (stante la complessità dei temi di *traffic management* affrontati) sia sul piano giuridico (per verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti posti dal Regolamento).

AGCOM ha ricevuto e verificato anche reclami da parte di alcuni utenti finali circa la presunta illegittimità di alcune pratiche tecniche e commerciali poste in essere da un ISP in potenziale violazione del Regolamento. I rappresentanti dell'ISP sono stati sentiti in audizione, al fine di acquisire gli elementi necessari alla valutazione degli Uffici; il solo avvio dell'attività di vigilanza di AGCOM ha avuto un effetto positivo sul mercato, portando l'ISP a rimodulare le condizioni contrattuali di offerta nel senso di rimuovere gli elementi di potenziale incompatibilità rispetto al Regolamento.

In merito alle misure di gestione del traffico implementate e alla fornitura di servizi specializzati sono tuttora in corso approfondimenti.

d) Misure di trasparenza

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.

L'Autorità ha, inoltre, ricevuto e verificato alcuni reclami da parte di diversi utenti finali circa la presunta incompatibilità, rispetto al Regolamento, di alcune pratiche poste in essere dagli ISP.

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 "MisuraInternet", 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/).

Circa il monitoraggio sulle condizioni contrattuali degli ISP e sulla loro conformità ai requisiti tecnici di qualità,¹¹ è da rilevare che l’Autorità pubblica sulla pagina web “Confronto banda minima garantita” del sito www.misurainternet.it, 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 dell’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.

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

¹¹ Cfr. art. 4, comma, lett. a-e “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”.



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 "*procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali*"¹², l'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.

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 direttamente all'operatore nel caso in cui la propria connessione non soddisfi la qualità minima contrattualmente promessa.

Al fine di certificare l'effettiva velocità minima raggiunta dalla connessione dell'utente, confrontata con la velocità contrattualmente promessa, l'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. Le misure sono conformi alla famiglia degli standard

¹² 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*".

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 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.

AGCOM, inoltre, 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. Sinora, i reclami pervenuti attengono prevalentemente alla "velocità minima".

Infine, AGCOM ha riformato le regole generali di trasparenza 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). L'Autorità ha avviato anche i lavori per lo sviluppo del proprio motore di confronto tariffario su *web* (superando il precedente schema di accreditamento di terze parti).

4. Qualità dei servizi di accesso a Internet

Il Regolamento prevede che le ANR adottino delle misure di *enforcing* 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, ha ritenuto sufficiente quanto previsto dalla 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.

5. Presidio sanzionatorio

Nel mese di dicembre 2016 AGCOM ha inviato una segnalazione al Governo italiano per introdurre sanzioni dirette e più severe per la violazione delle norme sulla *net neutrality*. L’ordinamento italiano prevede, infatti, una riserva di legge in caso di sanzioni amministrative pecuniarie. Si rende dunque necessario il coinvolgimento del Parlamento per l’adozione di un atto legislativo in materia.

Nel frattempo, in caso di violazione delle norme sulla *net neutrality*, AGCOM sta ricorrendo a un meccanismo di sanzione indiretta. La non conformità al Regolamento viene dapprima accertata con una diffida ad adempiere e, in caso di inottemperanza alla diffida, punita con l’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10 mila a circa 250 mila euro (art. 1, comma 31 della legge 249/97). Ai sensi di legge, gli operatori hanno però la facoltà di avvalersi del pagamento in misura ridotta della sanzione, attraverso una oblazione pari a circa 20 mila euro. Tale sistema riduce la tempestività e l’efficienza dell’attività di *enforcing* dell’Autorità.