SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA E VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'

AVVIATA CON DELIBERA N. 251/22/CONS

***“AVVIO DI UN PROCEDIMENTO E DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA INERENTE A
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI
MOBILI E PERSONALI”***

Sommario

La consultazione pubblica_____	1
Sintesi dei contributi - Considerazioni generali_____	2
Sintesi dei contributi - Osservazioni sui singoli articoli _____	4

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 251/22/CONS del 5 luglio 2022, questa Autorità ha indetto una consultazione pubblica per l'adozione di un testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori (KPI) di qualità del servizio mobile, in ottica di eliminazione degli indicatori relativi a tecnologie superate o in via di superamento, allineamento alle moderne tecnologie, quali il 5G, e al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza contrattuale, trasparenza delle informazioni sui siti web degli operatori, fissazione degli obiettivi di qualità, misurazione della effettiva qualità raggiunta. Alla consultazione hanno aderito numerosi operatori e Associazioni dei consumatori.

A seguito della produzione di contributi scritti, nel mese di ottobre 2022, si sono tenute le audizioni dei partecipanti al procedimento.

I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), Iliad Italia S.p.A. (di seguito denominata **Iliad**), PostePay S.p.A. (di seguito denominata **PostePay**), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata **TIM**), Tiscali Italia S.p.A. (di seguito denominata **Tiscali**), Vianova S.p.A. (di seguito denominata **Vianova**), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**), WindTre S.p.A. (di seguito denominata **WindTre**). Inoltre, in data 21 ottobre 2022, su convocazione dell'Autorità, si è svolta un'audizione con le Associazioni dei Consumatori ove sono state raccolte le osservazioni sul testo proposto in consultazione pubbliche. All'audizione hanno partecipato le seguenti Associazioni: **Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori.**

Sintesi dei contributi - Considerazioni generali

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Nel rispondere alla consultazione pubblica quasi tutti gli operatori sono stati coesi nel chiedere all'Autorità che sia limitata il più possibile l'imposizione di nuovi obblighi a carico degli operatori, soprattutto se gli stessi siano associati a nuovi oneri economici. Altresì, gli operatori sono stati quasi tutti concordi nel richiedere di non sovraccaricare il consumatore con troppe informazioni, soprattutto se allegate al contratto, in quanto potrebbero confondere il contraente. In particolare, alcuni operatori hanno ravvisato possibili sovrapposizioni tra gli obblighi informativi previsti nel testo posto in consultazione con la sintesi contrattuale pervista dall'art. 98-quater decies del Codice.

Le Associazioni, nell'accogliere positivamente il riassetto regolamentare proposto dall'Autorità, hanno posto l'accento principalmente sugli aspetti di trasparenza per gli utenti finali e sulla comparabilità delle offerte, chiedendo anche indici sintetici che possano fornire una valutazione facilmente comprensibile sui livelli di qualità raggiunti dagli operatori. Le Associazioni hanno altresì rimarcato la necessità di informazioni chiare circa la copertura territoriale dei vari operatori.

VALUTAZIONI GENERALI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità considera centrale, nella propria azione a tutela dei consumatori, garantire l'adeguata trasparenza, sia in sede precontrattuale che di esecuzione del contratto, per l'utente finale, fornendo informazioni chiare e comprensibili dal consumatore medio. Ritiene, pertanto, importanti le osservazioni giunte da operatori e associazioni e, a partire dalle stesse, reputa opportune alcune modifiche atte a chiarire gli obblighi informativi in capo agli operatori e ad evitare possibili sovrapposizioni con le altre previsioni normative.

Nel contempo, l'Autorità, considerato anche l'attuale scenario economico e di mercato, reputa che si debba valutare attentamente la proporzionalità degli obblighi normativi con gli effettivi benefici, anche alla luce degli oneri economici derivanti dagli stessi. A tal fine, con nota del 7 novembre 2022, recante prot. n. 316602, l'Autorità ha richiesto agli operatori rispondenti alla consultazione ulteriori elementi atti a quantificare l'onerosità, dal punto di vista economico, della previsione regolamentare più segnalata dai rispondenti come sproporzionata rispetto ai possibili benefici per gli utenti finali, ossia la pubblicazione di mappe di copertura con l'indicazione delle velocità massime stimate in *upload* e *download* con una risoluzione di 100m x 100m. Nel seguito sono sintetizzate le risposte pervenute dagli operatori.

L'Autorità, anche alla luce delle osservazioni delle Associazioni dei Consumatori, reputa altresì di fondamentale importanza che i consumatori abbiano a disposizione, come anche previsto dal Codice, informazioni chiare, complete e comparabili sulla qualità dei servizi offerti dagli operatori. Grande rilevanza assume, a tal fine, il progetto MisuraInternet Mobile, che negli anni ha consentito di pubblicare, ad uso dei consumatori, informazioni sulle

SINTESI DEI CONTRIBUTI - CONSIDERAZIONI GENERALI

prestazioni effettivamente raggiunte dai vari operatori mobili nell'ambito di campagne di *drive test* annuali. Reputa, pertanto, opportuno confermare il progetto anche per gli anni a seguire, mantenendo l'impianto metodologico dello stesso, prevedendo l'esecuzione di misure statiche e dinamiche nelle città scelte secondo gli attuali criteri.

Sintesi dei contributi - Osservazioni sui singoli articoli

Vengono di seguito riportate le osservazioni e le osservazioni dell'Autorità in merito agli articoli e agli allegati in relazione ai quali sono pervenute argomentate richieste di modifica.

ARTICOLO 1 (DEFINIZIONI)

Non sono pervenute, anche alla luce delle audizioni svolte, argomentate osservazioni circa l'articolo 1.

ARTICOLO 2 (OGGETTO)

- 1. La presente delibera stabilisce le informazioni che, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali sono tenuti a pubblicare, a uso degli utenti finali, sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine.*
- 2. La presente delibera inoltre precisa, ai sensi del comma 2 dell'articolo 98-sedecies, del Codice, tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC, i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili e il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità.*
- 3. Le disposizioni del presente provvedimento sono funzionali ad assicurare, ai sensi del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice, che le informazioni in oggetto siano complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate.*
- 4. Resta ferma l'applicazione alla fornitura dei servizi di comunicazioni mobili e personali delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi.*
- 5. Le carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali includono un richiamo alla presente delibera.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Iiad richiede che venga eliminato dal testo dell'articolo 2 il comma 4, argomentando con la necessità di razionalizzazione, consolidamento, semplificazione ed accessibilità del quadro regolamentare. A tal fine ritiene necessario inserire nel testo dello schema di provvedimento non già un riferimento all'applicabilità delle disposizioni di cui alla delibera 179/03/CSP, bensì il testo di dette disposizioni, di modo che la nuova delibera vada a sostituire integralmente l'attuale Direttiva generale, creando un Testo Unico di riferimento che disciplini la materia.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'

L'Autorità, pur ritenendo utile l'adozione di un testo unico sulla qualità del servizio, reputa che, nelle more di una revisione complessiva della disciplina sulla qualità del servizio per tutti i comparti regolamentati, non sia ancora possibile sostituire la Direttiva generale di cui alla delibera n. 179/03/CSP, in quanto la stessa costituisce l'impianto di base per le delibere di comparto. L'Autorità tiene in ogni caso in considerazione il suggerimento relativo alla costituzione di un testo unico sulla qualità del servizio, che potrà essere oggetto di futuri interventi regolamentari.

ARTICOLO 3 (DISPOSIZIONI INERENTI AI PARAMETRI DI QUALITÀ DEI SERVIZI MOBILI OFFERTI)

Non sono pervenute osservazioni circa l'articolo 3.

ARTICOLO 4 (DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE APPLICABILI AI CONTRATTI)

1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, forniscono almeno, nella misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento.

2. Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Iiad segnala che l'introduzione di un documento ulteriore rispetto alla sintesi contrattuale, peraltro non redatto secondo il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE)

2019/2243 della Commissione Europea, si porrebbe in sostanziale violazione del dettato dell'art. 98 quater-decies e costituirebbe una indebita duplicazione della sintesi stessa, andando a complicare l'operatività degli Operatori e soprattutto il diritto dei consumatori a ricevere informazioni relative ai servizi offerti in maniera chiara e comprensibile. Poiché troppe informazioni possono confondere l'utente, queste dovrebbero essere incluse nella sintesi contrattuale e non allegate a parte.

Tiscali rileva che la previsione di un ulteriore obbligo di predisporre un documento di sintesi precontrattuale in capo all'Operatore va a sovrapporsi con le disposizioni adottate dalle Autorità europee e nazionali che indicano, con vario grado di dettaglio, le informazioni che l'Operatore è tenuto a comunicare al cliente.

Fastweb ritiene che il modulo di cui all'Allegato 1 allo schema di provvedimento in consultazione, relativamente al quale Agcom introduce un obbligo di pubblicazione sul sito web dell'operatore e di messa a disposizione dell'utente finale in fase precontrattuale, sia una duplicazione della sintesi contrattuale che, in ottemperanza alle previsioni del nuovo Codice, gli operatori hanno dovuto recentemente implementare.

PostePay indica che non risulta del tutto chiaro se le informazioni da pubblicare ed elencate nell'Allegato 1 dello Schema siano da ricomprendere, o meno, all'interno del documento di sintesi contrattuale previsto ai sensi del citato articolo del Codice.

Vodafone ritiene necessario che venga meglio precisato il rapporto tra le informazioni da dover fornire ai clienti ai sensi di quanto indicato nel Codice e quanto richiesto dall'articolo in oggetto. In tal senso, ritiene opportuno che la Delibera finale, conclusiva del presente iter consultivo, non si sovrapponga rispetto ad obblighi già stabiliti da altri testi normativi, come ad esempio dal vigente Codice. In aggiunta, auspica che non vengano introdotte modifiche rispetto alla presentazione di informazioni precontrattuali che non siano assolutamente necessarie ed essenziali, considerato che le aziende del settore hanno appena concluso le attività implementative necessarie all'adeguamento ai suddetti obblighi. Ritiene che l'introduzione di nuove previsioni informative finirebbe per obbligare gli operatori a nuovi sviluppi con conseguenti e ulteriori nuovi costi da sostenere, senza che se ne riscontri la obiettiva necessità rispetto alle finalità della norma e, quindi, in violazione di un principio di proporzionalità e di corretto *agere* amministrativo. In relazione al comma 2, sebbene la Delibera in consultazione sia confinata alla semplificazione e riorganizzazione del quadro regolamentare della qualità dei servizi mobili, rileva che l'articolo 4, par. 1 del Regolamento Open Internet, fa riferimento a obblighi informativi anche relativi a servizi di fonia fissa. Il riferimento in particolare è all'obbligo di fornire informazioni sulla velocità minima per le reti fisse ai sensi della lettera d) della citata disposizione. Ritiene, pertanto, preferibile stralciare il riferimento alla disposizione del Regolamento Open Internet sopra richiamato eliminando integralmente il comma 2 dell'articolo 4 della Delibera. In tal modo, ritiene si eviterebbe di minare l'obiettivo di semplificazione e razionalizzazione della Delibera stessa.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'

Sul tema della asserita duplicazione delle informazioni richieste da norma del Regolamento *Open Internet* e ai sensi del presente provvedimento, che attua il Codice, si rappresenta quanto segue.

Si richiama che ai sensi dell'art. 98-sedecies del Codice (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico)

1. L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete.

In aggiunta l'Autorità deve tenere in massima considerazione le Linee guida del BEREC¹ che al paragrafo 152 prevedono che, per le reti mobili, dovrebbero essere **indicati nei contratti le velocità pubblicizzate e le velocità massime stimate, sia in upload che in download**, come specificato dai successivi paragrafi dal 153 al 157.

Il paragrafo 155 delle Linee guida prevede che **le velocità massime stimate possano essere resa disponibile a livello geografico fornendo mappe di copertura del servizio** di accesso ad Internet da rete mobile con i valori di velocità della rete stimati/misurati in tutti i luoghi.

L'Articolo 4 del Regolamento *Open Internet*, recante *Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta*, prevede che:

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

¹ documento BoR (22) 81 del 9 giugno, 2022, recante "BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation" (di seguito Linee guida BEREC).

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.

Le informazioni richieste in Allegato 1, come sottoposto in consultazione, sono le seguenti:

1. **Nome commerciale dell'offerta**
2. **Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie** – Il dato sulla copertura è calcolato possibilmente con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzato con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale. Il dato geografico sulla copertura deve essere associato all'indicazione, per lo stesso pixel, delle relative velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere. La copertura e le velocità massime stimate di connessione dovranno essere specificate separatamente per ciascuna tecnologia di rete. L'operatore dovrà indicare il link ad una pagina dove vengono riportate le mappe di copertura con l'indicazione delle relative velocità massime stimate.
3. **Velocità pubblicizzate della connessione** – Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing, e che dovrebbero riflettere le velocità che l'operatore è realisticamente in grado di fornire agli utenti, in condizioni di normale utilizzo, nel territorio nazionale.

Il punto d) dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento fa riferimento alla indicazione della **velocità massima stimata e dichiarata**. Nella richiesta dell'Autorità si chiarisce che la "**velocità dichiarata**" va intesa come la **velocità pubblicizzata** dell'offerta e che tale dato deve corrispondere alla velocità che effettivamente l'operatore è in grado di erogare. Inoltre, con riferimento alla "**velocità massima stimata**", si chiarisce che deve essere indicata per ciascuna tecnologia e associata al dato di copertura. La richiesta dell'Autorità, pertanto, chiarisce la modalità di attuazione del contenuto dell'articolo 4 del Regolamento. La velocità massima stimata connessa alla copertura radiomobile è, come premesso, un parametro raccomandato al paragrafo 155 delle Linee guida BEREC.

4. **Eventuali possibili limitazioni della velocità di connessione ad Internet nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate** - In caso positivo, indicare l'indirizzo web in cui sono descritti i dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che l'operatore si riserva di mettere in atto. **Le limitazioni possono, in particolare, riguardare le situazioni in cui la velocità massima non è raggiungibile in**

situazioni di particolare carico della stazione radio base o di congestione. In tal caso indicare i valori di velocità di download e upload minimi realisticamente raggiungibili.

5. **Disponibilità di meccanismi di QoS** - Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici **livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico**. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.

Si osserva che lettere a) e b) del comma 1 dell'articolo 4 del Regolamento fanno riferimento a informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a internet. L'articolo 4, comma 1, fa inoltre riferimento agli effetti sul servizio di restrizioni del volume, della velocità e altri parametri di qualità del servizio.

Anche in tal caso l'Autorità, nei punti 4 e 5, ha inteso chiarire e rendere univoci quali sono gli elementi di interesse in relazione ai suddetti indicatori. In relazione alla riduzione della velocità l'Autorità ha ben chiarito che occorre far riferimento alle situazioni di sovraccarico della rete o di congestione. L'operatore deve anche indicare gli interventi che intende porre in atto.

In relazione alla qualità del servizio l'Autorità ha ben chiarito che è interessata a conoscere eventuali misure di gestione del traffico, come la prioritizzazione, e come queste influiscano sulla velocità trasmissiva.

Anche in tal caso l'Autorità ha inteso chiarire le modalità di attuazione di quanto previsto dal Regolamento in ottica di trasparenza e confrontabilità delle informazioni.

6. **Supporto del servizio VoLTE**
7. **Antivirus, firewall**
8. **Assistenza tecnica** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.

Si osserva che le informazioni richieste ai punti 6, 7 e 8 non sono previste dal Regolamento ma si ritengono di assoluto interesse per l'utente ai fini della trasparenza oltre che essere in continuità con le precedenti delibere.

Ciò premesso l'Autorità prende atto che gli operatori, ai sensi del comma 3 dell'Art. 98-quater decies (Obblighi di informazione applicabili ai contratti) devono riportare, nella sintesi contrattuale,

f) con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120.

L'informazione relativa alla lettera d) del Regolamento riguarda come detto, la velocità massima stimata e dichiarata di download, il cui significato è stato chiarito dai punti 2 e 3 dell'Allegato 1.

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

Le altre informazioni di cui alle lettere a), b) e c) di cui al comma 1 dell'art. 4 del Regolamento non sono previste nella sintesi contrattuale.

Con riferimento alla richiesta di chiarimenti in relazione alle forme e modalità di pubblicazione e messa a disposizione nei contratti si chiarisce quanto segue.

Il contenuto dell'Allegato 1, sulla base di quanto sottoposto a consultazione, è reso pubblico sul sito web dell'operatore e reso disponibile all'utente prima della conclusione del contratto mediante un prospetto che riporti, per ciascuna offerta che include l'accesso a Internet, almeno le informazioni elencate.

A tale riguardo si ritiene, in accoglimento di alcune richieste, meglio chiarire che, in aggiunta alla disponibilità sui siti web, in sede contrattuale si può fornire direttamente il prospetto di cui all'Allegato 1 o, quantomeno, si devono informare i consumatori circa la disponibilità e le modalità di reperimento di tali informazioni fornendo **nel contratto o nella sintesi contrattuale il link alla pagina web dove il contenuto dell'Allegato 1 è disponibile.**

Si modifica pertanto il comma 1 come segue:

*1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, pubblicano sui propri siti web e forniscono almeno, nella misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento, *se del caso mediante l'indicazione chiara del link alla pagina web dove il contenuto è disponibile.**

L'Autorità reputa opportuno chiarire che le informazioni richieste a norma dell'art. 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120 citate nel comma 2 si riferiscono, nel contesto della proposta regolamentare in argomento, ai servizi mobili e personali; pertanto, si modifica il comma 2 come segue:

2. Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste, per i servizi mobili e personali, a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.

ARTICOLO 5 (DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA)

1. Ai sensi dell'articolo 98-quindecies e del comma 1 dell'articolo 98-sedecies del Codice i fornitori di servizi di comunicazione mobile e personali accessibili al pubblico pubblicano, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine.

2. Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 98-sedecies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di comunicazione mobile e personali accessibili al pubblico informano i consumatori

qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione. Le misure intese a garantire la qualità del servizio devono essere conformi al regolamento (UE) 2015/2120.

3. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quindecies e dei commi 1 e 2 del presente articolo, inviano all'Autorità e pubblicano nel proprio sito web, secondo quanto specificato ai successivi commi 4 e 5, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta.

4. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione alle informazioni di cui agli allegati da 2 a 6, secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente delibera e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono.

5. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico pubblicano nel proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui al comma 4 e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web. In aggiunta, per ciascuna offerta, pubblicano nel proprio sito web le informazioni di cui all'allegato 1.

6. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata delle basi di dati nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni MVNO, in relazione alle possibili difficoltà da parte dei MVNO nel reperimento delle informazioni previste dalla delibera in consultazione, auspicano la presenza di una previsione regolamentare che obblighi che i MNO ospitanti a collaborare con i propri MVNO, fornendo le informazioni necessarie alla conformità con le norme in vigore.

Tiscali nello specifico ritiene che gli obblighi di informazione e di trasparenza, contenuti in specie negli articoli 4 e 5 della delibera in consultazione, si applicano agli Operatori nella "misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine". Ritiene pertanto che gli Operatori che agiscono nel mercato dei servizi su rete mobile in qualità di ESP siano tenuti, ai sensi della presente delibera, ad ottemperare agli obblighi in essa previsti solo "nella misura in cui le informazioni sono (rese) disponibili da parte dell'Operatore ospitante". Evidenzia che, in generale, gli ESP non dispongono degli elementi di rete necessari alla gestione del traffico telefonico per il quale si appoggiano completamente alla rete dell'ospitante e che quest'ultimo è sempre responsabile delle operazioni di localizzazione e autenticazione del cliente finale.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità, in aggiunta al fatto che la collaborazione da parte dei MNO nell'assolvimento degli obblighi regolamentare da parte dei MVNO è un aspetto che dovrebbe essere già disciplinato nel contratto *wholesale* tra MNO e MVNO, ritiene condivisibile che la presenza di una previsione regolamentare che obblighi i MNO ospitanti a collaborare con i propri MVNO, fornendo le informazioni necessarie alla conformità con le norme in vigore, possa agevolare in tal senso. Quindi, considerando l'importanza delle informazioni da rendere agli utenti finali anche da parte dei MVNO, al fine di evitare ritardi o lacune informative che danneggerebbero i consumatori, inficiando la trasparenza per gli stessi, reputa opportuno aggiungere una previsione di carattere generale, aggiungendo all'articolo 5 il seguente comma:

7. Gli operatori di rete mobile collaborano con gli operatori virtuali ospitati sulle proprie reti fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi di cui alla presente delibera.

ARTICOLO 6 (DISPOSIZIONI INERENTI AGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E CONFRONTO DELLE OFFERTE)

1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, ai fini di quanto disposto dall'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi:

a. utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 6, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;

b. pubblicano, nel proprio sito web, la relazione annuale di cui all'articolo 10, comma 1, della direttiva generale, contenente gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 6, i metodi di misurazione, gli obiettivi fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, fatta salva la possibilità di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;

c. inviano contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo della pagina web in cui la relazione è disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione;

d. comunicano agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti.

2. Al fine di garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica nel proprio sito web:

a. tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali comunicati, in relazione agli allegati da 2 a 6, ai sensi del presente provvedimento;

b. tabelle comparative delle prestazioni delle offerte di servizi di comunicazioni mobili e personali, dagli operatori agli utenti finali, comunicate all'Autorità secondo il modello di cui all'allegato 1;

c. eventuali ulteriori informazioni descrittive della qualità dei servizi offerti alla clientela dagli operatori nel loro complesso, ivi incluse quelle relative alla portabilità del numero mobile.

3. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito web collegamenti ipertestuali alle pagine web degli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali ove sono reperibili le carte dei servizi, i resoconti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi.

4. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità, indicando in oggetto il titolo della presente delibera.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Federconsumatori in merito all'art. 6, comma 1, lettera d), propone che le informazioni relative ad obiettivi e risultati di qualità siano inviate anche agli utenti che non ricevono fatture (ad es. prepagati) in quanto attualmente è previsto che le stesse siano pubblicate nella prima fattura utile. Propone, ad esempio, l'invio di SMS con un link per la visualizzazione di tali dati.

TIM in relazione al comma 1, lettera d), propone di non introdurre in fattura direttamente gli obiettivi, ma il link alla pagina web dove sono pubblicati per ridurre lo spazio necessario. In relazione al comma 2, lettera b), evidenziando che l'art.5, comma 5, prescrive che l'allegato 1 sia pubblicato ma non comunicato all'Autorità, propone di allineare il testo sostituendo la comunicazione all'Autorità con la pubblicazione. In relazione al comma 4 propone la sua rimozione perché in sovrapposizione con quanto già esplicitato nei precedenti commi e nell'art.5.

WindTre in relazione al comma 2 suggerisce di inserire i link ai siti degli operatori invece di procedere alla pubblicazione diretta delle informazioni sul sito Agcom, rilevando che l'approccio proposto semplificherebbe l'applicazione di quanto indicato da Agcom tenendo conto dell'estrema vastità dei brand e consentirebbe anche di utilizzare link uniformi nell'indirizzo (ad esempio consuntivi qualità) analoghi per tutti i brand in analogia a quanto effettuato da Agcom per le offerte verso i clienti con disabilità (stesso nome della pagina per tutti gli operatori).

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ritiene valide le osservazioni relative alle modalità di comunicazione degli obiettivi annuali, sia in relazione all'invio via SMS sia allo snellimento delle informazioni fornite direttamente nella documentazione di fatturazione, e modifica di conseguenza il punto d) del comma 1 come segue:

d. comunicano agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o via SMS la pubblicazione degli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, di cui alla lettera a) del presente comma, ed i risultati raggiunti. Le comunicazioni riportano l'indirizzo della pagina web dove sono pubblicati gli obiettivi e i risultati raggiunti.

La comunicazione all'Autorità delle informazioni di cui all'art. 6 comma 1, nonché dell'allegato 1, sono funzionali alla pubblicazione delle tabelle comparative di cui all'art.6, comma 2, lettera b) e al comma 3.

Si ritiene di accogliere la richiesta, in relazione al comma 2, lettera b), di specificare, all'art.5, comma 5, che l'allegato 1 sia pubblicato e inviato all'Autorità. Al fine di chiarire ulteriormente l'obbligo di comunicazione dell'allegato 1 all'Autorità si modifica l'art. 5 comma 5 come segue:

5. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico pubblicano nel proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui al comma 4 e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web. In aggiunta, per ciascuna offerta, pubblicano nel proprio sito web e inviano contestualmente all'Autorità le informazioni di cui all'allegato 1.

Si ritiene che tale chiarimento sia necessario anche per il punto a) del comma 1 dell'articolo 6, che viene modificato come segue:

a. utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 6, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente, per ciascun anno di riferimento, gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali. ~~informandone~~ Gli operatori inviano all'Autorità gli obiettivi prefissati entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;

In relazione alla richiesta di rimuovere il comma 4 perché in sovrapposizione con quanto già esplicitato nei precedenti commi e nell'art. 5 l'Autorità ritiene di meglio specificare la necessità di invio di formali comunicazioni. Tale comma viene pertanto modificato come segue:

4. ~~I dati~~ Le comunicazioni di cui al presente articolo sono contestualmente inviate anche all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità, indicando in oggetto il titolo della presente delibera.

In risposta alla richiesta di WindTre secondo cui in relazione al comma 2 suggerisce di inserire i link ai siti degli operatori invece di procedere alla pubblicazione diretta delle informazioni sul sito Agcom, si fa presente che ciò è previsto al comma 3. Le informazioni di cui al comma 2 vanno nel verso di quanto richiesto all'Autorità dal comma 2 dell'art.98-

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

quindices del Codice, essendo funzionali alla messa a disposizione degli utenti di informazioni semplici, accessibili e comparabili. Non si reputa pertanto di modificare detto comma.

ARTICOLO 7 (MISURA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI VOCALI)

1. Gli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali elaborano congiuntamente, con la supervisione della Direzione Tutela del Consumatori dell’Autorità (di seguito indicata come “Direzione”), un allegato tecnico che descrive l’algoritmo da utilizzare per ciascuna misura dello scenario di chiamata o connessione, di cui agli allegati da 4 a 6 alla presente delibera, e per ciascuna piattaforma tecnologico-costruttiva, specificando, tra l’altro, i contatori adoperati, il loro significato, i relativi punti di misura logico-temporali correlati ai protocolli impiegati, nonché le formule utilizzate per la determinazione di dette misure.

5. Gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 4 a 6 sono misurati, secondo quanto dettagliato nell’allegato tecnico di cui al comma 1, sulle porzioni di rete non inferiori al 20% sul totale della rete dell’operatore.

6. La Direzione cura la pubblicazione del documento di cui al comma 1 nel sito web dell’Autorità.

7. Gli operatori, con il coordinamento della Direzione, rivedono e modificano, se necessario, il contenuto del documento di cui al comma 1 in termini di nuove release software di piattaforme tecniche di costruttori esistenti o di nuove piattaforme stesse.

8. L’adozione di una release software e/o una nuova piattaforma tecnica comporta l’obbligo di revisione dell’allegato tecnico di cui al comma 1 se sono rispettate entrambe le seguenti condizioni:

- disponibilità e messa in esercizio da almeno un mese prima del 31 dicembre dell’anno precedente,*
- diffusione su una porzione di rete non inferiore al 20%.*

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Iliad propone l’introduzione, relativamente ai servizi voce tramite LTE e/o 5G NR, di un principio tale per cui gli Operatori non siano tenuti a fornire tali indicatori nei primi 12 mesi successivi al loro lancio commerciale.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITA’

In merito all’osservazione sopra riportata occorre effettuare una distinzione tra la pubblicazione degli obiettivi e dei risultati di qualità.

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

La pubblicazione dei risultati è prevista all'articolo 5, commi 4 e 5. La pubblicazione degli obiettivi è prevista all'articolo 6, comma 1.

Risulta condivisibile la necessità di un periodo di osservazione (comunque non superiore a 6 mesi dal lancio commerciale) dei risultati di qualità al fine della predisposizione degli obiettivi, mentre non si riscontrano motivi ostativi alla pubblicazione dei risultati a valle della loro misurazione.

Si aggiunge pertanto all'art. 7 il seguente comma, previa correzione della numerazione dei commi precedentemente erroneamente indicati come 5, 6, 7, e 8:

6. I fornitori di comunicazioni mobili e personali comunicano agli utenti gli obiettivi relativi agli indicatori di qualità dei servizi voce dopo sei mesi dall'inizio delle corrispondenti misurazioni che iniziano a far data dal lancio commerciale.

ARTICOLO 8 (MISURA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DATI A BANDA LARGA NELL'AMBITO DEL PROGETTO MISURAINET MOBILE)

1. La qualità del servizio dati a banda larga e le prestazioni delle reti mobili che lo implementano sono valutate in base ad indicatori in grado di valutare almeno il throughput del collegamento, ossia la velocità in download ed in upload attraverso l'utilizzo di protocolli tipici del trasferimento di file, la capacità di browsing di pagine web, utilizzando sia protocollo http che https, l'efficienza della trasmissione e commutazione di pacchetto in termini di ritardo, variabilità del ritardo e tasso di perdita dei pacchetti, l'efficienza del servizio video in streaming. Inoltre, sia per la connessione in generale che per il singolo servizio, sono individuati, laddove tecnicamente significativo e realizzabile, indicatori relativi al tasso di accessibilità e di insuccesso del servizio stesso, combinando i quali è anche possibile valutare il tasso complessivo di successo.

2. Le misure di tali indicatori sono realizzate attraverso campagne di misura sul campo (drive test), le cui modalità tecniche di svolgimento, per ogni campagna, sono definite in un documento di Linee Guida, approvato con determina della Direzione Tutela dei consumatori, ed elaborate dal tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r).

3. Le campagne di cui al comma 2 prevedono i seguenti tipi di misura:

a) statiche: la misurazione viene effettuata in un punto, all'interno di uno specifico pixel, durante la sosta del veicolo;

b) dinamiche urbane: le misure effettuate in movimento, durante gli spostamenti urbani, per la cui esecuzione vengono utilizzati i tempi necessari agli spostamenti tra un pixel e l'altro;

c) dinamiche extraurbane: le misure effettuate in movimento, durante gli spostamenti extraurbani, per la cui esecuzione vengono utilizzati i tempi necessari agli spostamenti tra una città visitata e la successiva da visitare.

4. *Fatte salve le scelte implementative generali e specifiche definite nella presente delibera, le Linee Guida di cui al comma 2, contemplano:*

- a) definizione di dettaglio, significato e relativi metodi di misurazione degli indicatori di cui al comma 1,*
- b) configurazione di rete del sistema di misura,*
- c) piani commerciali di riferimento,*
- d) modalità e condizioni operative delle misurazioni,*
- e) selezione delle città oggetto delle misure,*
- f) definizione dell'area (pixel) entro cui individuare il singolo punto di misura statico (campione),*
- g) criterio di selezione dei punti di misura,*
- h) criteri per la realizzazione delle misure dinamiche,*
- i) architettura e caratteristiche del sistema e della strumentazione di misura,*
- j) formato delle misure raccolte,*
- k) caratteristiche di server, strumentazione e terminali di misura,*
- l) distribuzione temporale delle misure per singola campagna e stima di giorni e ore di misura,*
- m) durata delle campagne (fase di acquisizione e fase di elaborazione),*
- n) criterio di assegnazione dei punti di misura per singola città,*
- o) criteri di selezione e aggiornamento dei terminali (device) di test,*
- p) cicli di test e protocolli di livello applicazione utilizzati,*
- q) processo di invalidazione di specifiche misure.*

5. *È prevista una campagna di drive test per ciascun anno solare, conforme alle relative Linee Guida di cui ai commi 2 e 3, con l'obiettivo di monitorare la qualità del servizio mobile broadband, nella migliore tecnologia di rete disponibile nel punto di misura (best technology).*

6. *Gli operatori di rete mobile la cui copertura della popolazione nazionale, con infrastrutture proprie, risulta superiore al 50%, al 31 dicembre dell'anno precedente la campagna, partecipano alle campagne di cui al comma 2, finanziandone i costi sulla base di un criterio di ripartizione uniforme.*

7. *L'avvio della campagna e la relativa disciplina generale sono approvati con delibera dell'Autorità tenuto conto delle osservazioni del tavolo tecnico cui all'articolo 1, comma 1, lettera r) del presente provvedimento.*

8. Per ogni campagna, l'Autorità pubblica sul sito www.misurainternetmobile.it, accessibile anche dal suo sito web istituzionale www.agcom.it o portale online, sia il documento di Linee Guida, una volta che esso sia stato concordato in sede di tavolo tecnico e approvato con determina della Direzione tutela dei consumatori, sia il resoconto dei risultati della campagna, secondo le modalità definite nella presente delibera, e qualsiasi altro dato o informazione o documentazione concernente le misure in questione, funzionale alla trasparenza informativa sulla qualità del servizio, ai sensi e per i fini di cui all'articolo 98-sedecies del Codice, nonché a scopo di studio statistico e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità dell'accesso mobile alla rete Internet.

9. Tutti i risultati delle misurazioni, sia come acquisiti dagli strumenti di misura che a qualsiasi livello di più alta integrazione, costituiscono dati che rimangono nella disponibilità dell'Autorità. Tali dati saranno in parte pubblicati e diffusi dall'Autorità, nelle modalità di seguito descritte.

10. L'attività di realizzazione delle campagne di cui al comma 2 è gestita, d'intesa con gli operatori finanziatori del progetto, dalla Fondazione Ugo Bordononi (di seguito indicata come FUB), che ha il compito di:

- a) pianificare le attività generali e di dettaglio,
- b) fornire le risorse e gli strumenti per realizzare le campagne di misura ed acquisirne i risultati,
- c) realizzare le misure sul campo ed acquisire i risultati,
- d) memorizzare e rendere disponibili all'Autorità e agli operatori committenti i dati di ciascuna campagna di misura,
- e) realizzare le elaborazioni statistiche dei risultati,
- f) gestire eventuali processi di invalidazione di specifiche misure,
- g) collaborare con l'Autorità all'aggiornamento delle pagine web dedicate alla qualità dell'accesso a Internet da postazione mobile.

10. La FUB effettua tutte le fasi dell'attività di misure sul campo ed elaborazione dei relativi dati rispettando il vincolo di riservatezza delle informazioni appartenenti a ciascun operatore ed il principio di non discriminazione tra gli operatori.

11. La realizzazione delle campagne di cui al comma 2 non comporta alcun onere per l'Autorità ed i relativi costi sono interamente a carico degli operatori partecipanti alle campagne, i quali, avendo aderito al finanziamento dell'attività, concordano direttamente con il soggetto affidatario, ovvero la FUB, le modalità di preventivazione, ordinazione, fatturazione e pagamento delle attività, su base annuale.

12. Sul sito www.misurainternetmobile.it è pubblicato un elenco degli operatori mobili virtuali aggiornato, recante almeno le seguenti informazioni: tipologia di operatore MVNO (ad es.: ESP, Full MVNO, etc.), gli operatori ospitanti, le reti utilizzate (ad es.: 3G, 4G, 5G,

etc.) ed eventuali limitazioni (ad es. limitazioni di velocità stabilite contrattualmente con gli ospitanti). Gli operatori mobili virtuali inviano semestralmente (entro il 30 giugno ed il 31 dicembre di ciascun anno) all'Autorità e alla Fondazione Ugo Bordonì le suddette informazioni aggiornate.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

TIM e Vodafone condividono il criterio di partecipazione alle campagne da parte degli operatori infrastrutturati basato sulla copertura della popolazione proposto dall'Autorità, ritenendolo essere il criterio più adeguato al fine di garantire una maggiore rappresentatività per i consumatori dei risultati delle campagne di misure svolte, nonché il requisito generalmente richiesto per le azioni di implementazione delle reti di comunicazioni e monitoraggio delle implementazioni stesse.

Iliad propone di tornare al criterio attualmente in vigore, che richiede la partecipazione degli Operatori sulla base di una copertura rappresentativa del territorio. Osserva inoltre che la regolamentazione dovrebbe limitarsi a disporre l'individuazione degli indicatori di qualità da misurare, lasciando scegliere agli Operatori se utilizzare un soggetto terzo indipendente (ed eventualmente quale utilizzare) ovvero effettuare le misurazioni autonomamente, secondo i criteri condivisi o, alternativamente, rendendo facoltativa e non obbligatoria la partecipazione a Misura Internet.

Fastweb omissis.

WindTre suggerisce di modificare al comma 6 il concetto di "infrastrutture proprie" con "infrastrutture proprie o di proprietà di soggetti direttamente controllati dall'operatore" in quanto gli elementi di rete potrebbero appartenere ad altre società.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Si conferma l'opportunità di modificare il criterio di partecipazione alle campagne di misura da parte degli operatori, allineandolo ai restanti criteri per la scelta delle città oggetto di misura, passando da un criterio di copertura territoriale ad un criterio di copertura della popolazione. L'Autorità ritiene opportuno modificare il criterio di partecipazione alle campagne da parte degli operatori infrastrutturati, passando dal 50% di copertura territoriale con infrastrutture proprie al 50% di copertura della popolazione con infrastrutture proprie, al fine di garantire una maggiore rappresentatività per i consumatori dei risultati delle campagne di misure svolte, anche in considerazione del fatto che i criteri di scelta delle città oggetto di misura si basa sulla popolosità dei centri abitati. L'esclusione di una parte degli operatori che comunque detengono una rilevante copertura della popolazione andrebbe contro alle esigenze di trasparenza e confrontabilità delle offerte sancite dal Codice e che l'Autorità deve attuare. Una soglia del 50% della popolazione è d'altra parte indicativa del fatto che l'operatore ha superato la fase iniziale di avvio dei servizi.

Si osserva, tuttavia, che per alcuni operatori la partecipazione per il 2023 al progetto, avendo elaborato il budget di spesa per tale anno prima dell'approvazione della delibera finale, comporterebbe l'imposizione di un onere non precedentemente preventivato. Si reputa

pertanto che tale modifica del criterio di partecipazione debba essere effettiva a partire dal 2024.

Alla luce delle valutazioni sopra riportate, si aggiunge all'art.11 il seguente comma:

4. In deroga a quanto specificato all'art.8, comma 6, per l'anno 2023 partecipano alle campagne di cui all'art.8, comma 2, gli operatori di rete mobile la cui copertura del territorio nazionale, con infrastrutture proprie o di proprietà di soggetti direttamente controllati dall'operatore, risulta superiore al 50%, al 31 dicembre 2022, finanziandone i costi sulla base di un criterio di ripartizione uniforme.

Un rispondente osserva che la regolamentazione dovrebbe limitarsi a disporre l'individuazione degli indicatori di qualità da misurare, lasciando scegliere agli Operatori se utilizzare un soggetto terzo indipendente (ed eventualmente quale utilizzare) ovvero effettuare le misurazioni autonomamente, secondo i criteri condivisi, o, alternativamente, rendendo facoltativa e non obbligatoria la partecipazione a Misura Internet.

A tale proposito, in linea con quanto proposto per la rete fissa nell'allegato alla delibera n. 405/22/CONS, nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, si procederà alla ricognizione dei sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato ed utilizzati dagli operatori.

Si integra l'articolo 11, comma 1 delle disposizioni finali pertanto come segue:

2. Il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r) dedica sessioni periodiche dei propri lavori, sotto la responsabilità ed il coordinamento della Direzione, alle seguenti attività, specifiche della qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali:

- studio e definizione dell'evoluzione funzionale delle campagne di misura sul campo, in particolare sui temi di nuove tecnologie di rete, modalità operative, nuove aree geografiche nelle quali condurre le prove, nuovi dispositivi terminali di test;

- integrazione della valutazione sulla qualità del servizio (QoS) con quella sulla qualità percepita dall'utente (QoE);

- nonché, in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, alla ricognizione dei sistemi di monitoraggio della qualità disponibili sul mercato ed utilizzati dagli operatori.

Si condivide infine il suggerimento di modificare “infrastrutture proprie” con “infrastrutture proprie o di proprietà di soggetti direttamente controllati dall'operatore” in quanto gli elementi di rete potrebbero appartenere ad altre società.

Si modifica pertanto il comma 6 dell'art. 8 come segue:

6. Gli operatori di rete mobile la cui copertura della popolazione nazionale, con infrastrutture proprie o di proprietà di soggetti direttamente controllati dall'operatore, risulta superiore al 50%, al 31 dicembre dell'anno precedente la campagna, partecipano alle

campagne di cui al comma 2, finanziandone i costi sulla base di un criterio di ripartizione uniforme.

ARTICOLO 9 (MODALITÀ E TEMPI DI PUBBLICAZIONE SUL SITO MISURAINTERNET MOBILE DEI RISULTATI DELLE MISURAZIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DATI)

1. I risultati delle misurazioni sul campo della qualità del servizio in oggetto, di cui all'articolo 8, sono presentati e pubblicati in forma comparata, per singolo KPI e per ciascun operatore:

a) a livello di singolo pixel secondo le modalità di interfaccia grafica descritte nel successivo articolo 10;

b) su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano, arricchiti con eventuali serie storiche, indicative dell'evoluzione generale della qualità del servizio.

2. Non è consentito agli operatori nessun utilizzo e divulgazione dei risultati condivisi per uso esclusivamente interno al tavolo tecnico, a scopi pubblicitari o commerciali o a qualunque altro fine.

3. I dati delle singole misurazioni sono nella disponibilità dell'Autorità e degli operatori limitatamente ai dati della propria rete, i quali ne hanno l'esclusivo controllo; essi non possono essere, in alcun modo e da nessun altro soggetto, esportati e diffusi al di fuori del tavolo tecnico. L'utilizzo di tipo scientifico di dati ricavati dalle misurazioni dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Autorità e, se del caso, dagli operatori.

4. Ogni eventuale elaborazione, da parte di soggetti terzi, dei risultati pubblici che l'applicazione grafica, di cui al successivo articolo 10, rende disponibili sulle mappe delle città, allo scopo di individuare classifiche anche ad un livello di aggregazione più alto del singolo pixel, non sono riconosciute dall'Autorità e saranno dichiarate inattendibili e non veritiere, in quanto basate su estrapolazioni non certificate e soggettive.

5. Sia nel resoconto di pubblicazione dei risultati della campagna di misura, di cui all'articolo 8, comma 8, che in eventuali note di presentazione del resoconto stesso, è data opportuna informazione circa l'influenza che esercita la diffusione della tecnologia sulle performance della tecnologia stessa e, quindi, sui risultati delle misurazioni.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

TIM propone di rimuovere la comparazione su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano degli operatori, lasciandola solo per i pixel come avviene attualmente, eccependo che campagne di misurazione svolte nell'ambito del progetto Misura Internet Mobile, in relazione al basso numero di punti di misura previsti, abbiano validità statistica qualora le rappresentazioni su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano siano limitate a rappresentare, come attualmente avviene, la qualità media complessiva di

tutte le reti misurate, ma che non potrebbero avere una pari validità statistica qualora la finalità fosse molto più specifica perché volta a comparare tra loro la qualità delle reti dei singoli operatori. Riguardo il comma 2, richiede di specificare che anche FUB e Agcom non possano utilizzare e divulgare i dati condivisi nel tavolo. Riguardo il comma 3, richiede di specificare che l'utilizzo di tipo scientifico di dati ricavati dalle misurazioni dovrà essere sempre autorizzato dagli operatori.

WindTre auspica che venga precisato che la pubblicazione su scala nazionale, regionale, cittadina avvenga in forma aggregata, come fatto fino ad oggi nelle attuali campagne di misurazione. Rileva che i dati raccolti possono non essere omogenei tra loro, avere problemi di numerosità, distribuzione spaziale e temporale, e veicolare, quindi, un'informazione sostanzialmente distorta e inattendibile verso il consumatore finale, fornendo tra l'altro un indiscutibile vantaggio per taluni operatori a discapito di altri. Osserva inoltre che le offerte con priorità distorcono i risultati.

Vodafone non condivide il motivo per cui le attuali modalità di pubblicazione, sul sito del progetto MisuraInternet Mobile, a livello complessivo (ossia mediati su quelli conseguiti sulle reti degli operatori) dei risultati su scala nazionale, regionale e cittadina dei risultati delle misure non sia sufficiente a garantire la comparabilità delle informazioni sulla qualità dei servizi offerti. In questo senso, ritiene corretta e in linea con quanto discusso ampiamente nei tavoli tecnici degli ultimi anni la sola pubblicazione prevista alla lettera a) che fornisce un'indicazione già molto precisa nel tempo e nello spazio su un singolo indirizzo e che consente, quindi, ampiamente di assolvere all'obiettivo di trasparenza, confrontabilità e comparazione di prestazioni tra operatori rispetto alla qualità del servizio mobile offerto. Rileva che i risultati delle misurazioni, per quanto frutto di un tavolo tecnico strutturato, rappresentano sempre e comunque una fotografia in un particolare istante temporale di una porzione del territorio nazionale, e quindi, pubblicarne l'aggregazione comparativa porterebbe al rischio di diffondere un messaggio poco significativo per i clienti finali.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità, pur considerando opportuna la pubblicazione dei risultati comparati per operatore anche per i dati aggregati a livello locale e nazionale, condivide la necessità, al fine di detta pubblicazione comparata, di avere un numero di campioni di misura più ampio rispetto a quello previsto durante le ultime campagne di misura. Condivide, altresì, che la pubblicazione di dati comparati con le aggregazioni proposte, con l'attuale numero di punti di misura, può risultare fuorviante per gli utenti finali, risultando più opportuna la comparazione a livello di pixel. L'aumento dei punti di misura impatterebbe, necessariamente, sul budget del progetto e, considerando la difficoltà, più volte rappresentata dagli operatori, ad aumentare la spesa per le campagne di drive test, si reputa più opportuno, in questa fase, mantenere le modalità di pubblicazione dei risultati di cui alla delibera n. 154/12/CONS e s.m.i. Resta fermo l'auspicio, per gli anni successivi, di un aumento del numero di città misurate e dei punti di misura, a valle del quale si potrà riconsiderare l'introduzione della modalità di pubblicazione comparata anche per i dati aggregati su base locale e nazionale.

Si modifica di conseguenza il comma 1 dell'art. 9 come segue:

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

1. I risultati delle misurazioni sul campo della qualità del servizio in oggetto, di cui all'articolo 8, sono presentati e pubblicati *in forma comparata*, per singolo KPI e per ciascun operatore:

a) *in forma comparata per operatore, solo* a livello di singolo pixel secondo le modalità di interfaccia grafica descritte nel successivo articolo 10;

b) *a livello complessivo (ossia mediati sulle reti degli operatori misurati)* su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano, arricchiti con eventuali serie storiche, indicative dell'evoluzione generale della qualità del servizio.

Si ritiene che la possibilità di utilizzo dei dati delle misure da parte dell'Autorità, elaborati anche con l'ausilio della FUB, debba essere preservata al fine di ricavare evidenze utili al processo regolamentare nonché alle attività istituzionali dell'Autorità stessa. Altresì si reputa che possano manifestarsi casi in cui l'Autorità possa decidere legittimamente ed autonomamente di autorizzare l'utilizzo a scopi scientifici dei dati in argomento. Non si reputa, pertanto, opportuno accogliere le proposte di emendamento riguardo il comma 2, laddove si richiede di specificare che anche FUB e Agcom non possano utilizzare e divulgare i dati condivisi nel tavolo. Non si accoglie parimenti la richiesta relativa alla modifica del comma 3, nella direzione di specificare che l'utilizzo di tipo scientifico di dati ricavati dalle misurazioni dovrà essere sempre autorizzato dagli operatori.

ARTICOLO 10 (MODALITÀ DI RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI PUBBLICATI SUL SITO DEL PROGETTO MISURAINET MOBILE DELLE MISURAZIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DATI)

Non sono pervenute proposte di modifica in relazione all'articolo 10.

ARTICOLO 11 (DISPOSIZIONI FINALI)

1. La delibera n. 154/12/CONS, con le sue successive modifiche e integrazioni, è abrogata e sostituita dal presente provvedimento.

2. Il tavolo tecnico di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r) dedica sessioni periodiche dei propri lavori, sotto la responsabilità ed il coordinamento della Direzione, alle seguenti attività, specifiche della qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali:

- studio e definizione dell'evoluzione funzionale delle campagne di misura sul campo, in particolare sui temi di nuove tecnologie di rete, modalità operative, nuove aree geografiche nelle quali condurre le prove, nuovi dispositivi terminali di test;
- integrazione della valutazione sulla qualità del servizio (QoS) con quella sulla qualità percepita dall'utente (QoE).

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

3. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dall'articolo 30, comma 19, del Codice.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Vodafone richiede di introdurre un *grace period* di 180 giorni dalla pubblicazione prima che la Delibera entri in vigore, al fine di consentire una corretta e uniforme applicazione, anche considerato che, come sopra riportato, talune questioni potranno essere meglio affrontate nell'ambito di specifici tavoli tecnici.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'

L'Autorità ritiene adeguato un periodo di 180 giorni per l'adeguamento delle informazioni precontrattuali e contrattuali da rendere agli utenti.

Si aggiunge pertanto il seguente comma all'art. 11:

5. Gli operatori adeguano le informazioni inerenti alle offerte, ai sensi degli art.4 e 5 di cui alla presente delibera, entro 180 giorni dalla pubblicazione della stessa.

ALLEGATO 1 - INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DELLE OFFERTE DI ACCESSO A INTERNET

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

TIM richiede di modificare il punto 2 "Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie" in "Copertura per le diverse tecnologie" aggiungendo un nuovo punto con "Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie". Esprime, infatti, la propria contrarietà riguardo ad un eventuale obbligo in capo agli operatori di introdurre sui propri siti web mappe di coperture a livello di pixel con evidenza della velocità massima stimata relativa al singolo pixel. Riguardo all'informazione sulla velocità massima stimata osserva che il Regolamento non prescrive che tale informazione sia resa a livello di singolo pixel e le Linee Guida BEREC ne prevedono la possibilità, ma non l'obbligo. Evidenzia la necessità di istituire tavoli tecnici ad hoc per stabilire regole univoche per la determinazione delle informazioni di copertura, velocità massime stimate e velocità pubblicizzate. In relazione al punto 3, richiede di limitare la comunicazione delle "Velocità pubblicizzate della connessione" alle sole comunicazioni commerciali di tipo "pull".

WindTre rileva che i livelli di copertura e i valori di velocità massima stimata su specifiche porzioni di territorio non sono tra gli elementi informativi prodotti dai sistemi di misura delle reti di accesso radiomobili. Pertanto, bisognerebbe ricorrere ad approcci alternativi basati su modelli teorici di calcolo in cui la determinazione delle grandezze in questione dipende da molti elementi. Ritiene quindi auspicabile che l'Autorità promuova l'attivazione di un tavolo di lavoro con gli operatori con l'obiettivo di definire, sviluppare e validare un modello nazionale, il tutto condizionatamente alla sostenibilità ed all'approvazione dei costi associati. Sempre per ragioni di efficienza ed economicità, propone, inoltre, che, una volta disponibile

e validato da tutti i soggetti interessati il modello nazionale di calcolo della copertura e della velocità massima per tecnologia (su pixel di dimensione valutata come adeguata nell'ambito del citato tavolo di lavoro), questo sia operato e gestito da un organismo centrale a cui ciascun operatore fornirà le informazioni necessarie al modello per la produzione delle informazioni che lo stesso organismo renderà disponibili per la pubblicazione. In relazione al punto 4, suggerisce di riformulare in "Eventuali azioni volte a limitare la velocità di connessione ad Internet nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate"

Iiad ritiene che la richiesta di inserire il dato relativo alla copertura, con il livello di dettaglio richiesto dall'Autorità, risulti del tutto sproporzionata e di difficile attuazione, poiché gli Operatori sarebbero tenuti a produrre un documento dinamico – che consenta la visualizzazione del dato a livello locale – con riferimento a ciascuna sottoscrizione, riportando informazioni che sono non controllabili dall'operatore, come la tipologia di terminale utilizzato dal singolo consumatore ed i luoghi o modalità di utilizzo. Inoltre, osserva che, per garantire al consumatore una informativa univoca e comparabile da parte di tutti gli Operatori, sarebbe indispensabile la convocazione di un Tavolo Tecnico che stabilisca modalità di calcolo condivise con riferimento alla copertura, che, per il servizio di telefonia mobile non può che essere basata su analisi statistiche i cui parametri potrebbero non essere allineati tra Operatore ed Operatore. Sempre al fine di garantire al consumatore una informativa univoca e comparabile da parte di tutti gli Operatori, ritiene che sarebbe inoltre fondamentale che la modalità di calcolo della velocità massima stimata tenesse conto della dotazione spettrale e che sia opportunamente normalizzato alle condizioni di esercizio e normale utilizzo della rete dei vari operatori secondo modalità da condividere. Propone l'introduzione, all'interno della sintesi contrattuale, di un riferimento alle pagine dei siti web degli operatori dedicate alla copertura, allo scopo di fornire l'informazione richiesta in maniera più efficace. In relazione al punto 3, ritiene che sarebbe necessario, sempre al fine di garantire al consumatore una informativa univoca e comparabile da parte di tutti gli Operatori, definire in maniera puntuale, all'interno di un apposito Tavolo Tecnico, che cosa si intende per "condizioni di normale utilizzo", di modo che gli Operatori pubblichino dati basati su parametri di calcolo e valutazione identici. Osserva che anche in questo caso vi sono delle variabili chiave – non controllabili dagli Operatori – che influenzano in larga parte le analisi, come ad esempio come il carico di rete e le caratteristiche stesse dei terminali connessi alla rete.

Tiscali, in relazione alla "Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie", contesta che la fornitura di tali informazioni trovi riscontro nella disciplina del nuovo Codice e delle linee Guida BEREC, richiedendo che tale disposizione venga stralciata.

Fastweb omissis.

PostePay propone che gli operatori virtuali possano adempiere ad alcuni degli obblighi di informativa rinviando ai link e/o alle informazioni rese disponibili dai propri operatori ospitanti e presenti nelle pagine dedicate pubblicate da questi ultimi. In relazione al punto 4, osserva che particolari situazioni di carico o di congestione possono dipendere anche dalla rete di accesso dell'Operatore ospitante.

Vianova segnala che ha più volte rappresentato ad Agcom, AGCM e al MISE, la situazione nella quale si trovano gli Operatori Virtuali, di tipo FULL (ovvero con una propria core IMS e quindi con una gestione autonoma dei servizi Voce) rispetto agli MNO e ai Vendor dei terminali. Pur avendo a disposizione il servizio VoLTE in rete (rilascio del servizio da parte di TIM nel maggio 2021), riferisce di non poter assicurare ancora a tutti i propri Clienti il servizio Voce su LTE (VoLTE) proprio per l'assenza di un Carrier Bundle configurato dai Vendor su tutti i terminali; ciò avviene sia con il supporto di TIM che senza il supporto dell'Operatore ospitante, in mancanza di un accordo commerciale con il Vendor stesso. Osserva che analoga problematica potrebbe scaturire non appena saranno rilasciati i servizi 5G. Ribadisce che è importante riuscire a ottenere quanto prima un coinvolgimento dei vari Vendor al fine di consentire una rapida certificazione/abilitazione dei terminali, con l'unico scopo di garantire l'usufruità del servizio anche ai Clienti degli MVNO. Ritiene pertanto che l'indicatore di cui al punto 6 possa essere inserito allorquando tutti gli operatori, MNO e MVNO, abbiano effettivamente accesso a condizioni paritarie al servizio VoLTE, che richiede sia il supporto degli MNO - che hanno accordi con tutti i Vendor - che l'imprescindibile compartecipazione dei Vendor. Nel caso ciò non si dovesse verificare osserva che si assisterebbe a una discriminazione tra Clienti degli operatori MNO e quelli dei Full MVNO ospitati.

Vodafone dichiara che la soluzione proposta in relazione alle mappe di copertura con l'indicazione della velocità per ciascun pixel non risulterebbe affidabile, portando ad un risultato controproducente per gli utenti finali e contrario rispetto agli obiettivi di razionalizzazione e semplificazione delle informazioni sulla qualità della rete mobile. Laddove nella Sintesi Contrattuale fornita ai clienti in fase di sottoscrizione di un'offerta (come previsto dal nuovo Codice) vengano già riportate le informazioni sulla qualità dei servizi mobili per ciascuna offerta, ritiene che l'obiettivo della norma, cioè la trasparenza e comparabilità delle informazioni sulla qualità del servizio mobile, sia già raggiunto. Ritiene, di fornire già ai clienti una indicazione sulla qualità del servizio, sia in termini di copertura, sia in termini di velocità massime raggiungibili per ciascuna offerta, mediante la sua attuale mappa di copertura che, attraverso un cursore, consente di rilevare se nel comune selezionato ci sia copertura di una specifica tecnologia (4G, 4G+ o 5G) e, pertanto, consente ai clienti di avere una rappresentazione indicativa – ma comunque rilevante tenuto conto delle caratteristiche di un servizio mobile rispetto ad un servizio di rete fissa - di quale prestazione aspettarsi dal servizio che si vuole acquistare. In relazione al punto 4, osserva che la criticità consiste nel trovare una formulazione chiara e semplice rispetto ad informazioni tecniche relative a pratiche molto complesse di gestione della rete, che gli operatori possono effettuare per garantirne le massime prestazioni in termini di efficienza. In particolare, fa riferimento a misure studiate ed eventualmente introdotte con il fine di portare un beneficio al cliente finale, nel senso di evitare eventuali impatti di congestione della rete oppure di ridurli rispetto a quelli che si sarebbero potuti verificare in assenza di intervento. Rileva che *omissis*, trattandosi quindi di meccanismi molto complessi che se spiegati nel dettaglio risulterebbero chiari solo agli addetti ai lavori. Osserva che quindi la loro pubblicazione rischierebbe di non essere compresa e di portare ad effetti contrari alla ratio di semplificazione della norma in consultazione, evidenziando il rischio di non corrette interpretazioni o possibili strumentalizzazioni che ne potrebbero derivare. In relazione al punto 5, ritiene che tradurre

un'informazione tecnica complessa con modalità chiare e comprensibili per i clienti finali, porta al rischio di ottenere un risultato opposto all'obiettivo della norma, rischiando di "ingolfare" il cliente con eccessive informazioni tecniche che, entrando troppo nel dettaglio, non consentano allo stesso di percepire effettivamente le reali caratteristiche della qualità del servizio mobile che intende acquistare.

Per approfondire le criticità espresse dagli operatori, l'Autorità ha inviato una richiesta di informazioni per acquisire ulteriori elementi riguardo i costi e i tempi stimati per l'implementazione delle mappe di copertura calcolate secondo le previsioni del testo in consultazione, ossia includendo il dato di velocità stimata per pixel, e se siano già nella disponibilità degli operatori le mappe di copertura per ciascuna tecnologia di rete e quale sia la risoluzione delle stesse. Nessun operatore è stato in grado di fornire una stima dei costi di implementazione delle mappe in argomento, eccetto un operatore, che ha stimato una spesa di almeno euro *omissis*. Solo due operatori hanno fornito una stima dei tempi di implementazione delle mappe di copertura, che per entrambi è pari ad almeno 12-18 mesi. Molti operatori hanno risposto di avere a disposizione mappe di copertura per le varie tecnologie con risoluzione di almeno 100 metri (in taluni casi, anche 50 metri). Gli MVNO sono stati pressoché unanimi nel chiedere che i MNO debbano mettere a disposizione dei MVNO le mappe di copertura a loro disposizione, al fine di consentire di conformarsi alle nuove disposizioni normative.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità condivide le osservazioni che reputano particolarmente complessa ed onerosa la produzione e pubblicazione di mappe di copertura che prevedano, con una risoluzione di 100x100 metri, la pubblicazione delle velocità massime stimate in upload e download.

Di converso, si osserva che molti operatori hanno a disposizione, e talvolta pubblicano, mappe di copertura del territorio per ciascuna tecnologia disponibile. La pubblicazione di dette mappe è utile agli utenti finali, come peraltro osservato da diverse Associazioni dei Consumatori, al fine di conoscere la copertura nei punti di proprio interesse.

Si reputa, pertanto, opportuno prevedere la pubblicazione di mappe di copertura per tecnologia, con l'indicazione delle velocità massime stimate per ciascuna tecnologia e non a livello di singolo pixel.

Si ritiene ragionevole la richiesta di un MVNO che propone che gli operatori virtuali possano adempiere ad alcuni degli obblighi di informativa rinviando ai link e/o alle informazioni rese disponibili dai propri operatori ospitanti e presenti nelle pagine dedicate pubblicate da questi ultimi. Tale possibilità è consentita per i dati, come ad esempio la copertura radio, che sono al di fuori della propria responsabilità.

Si ritiene di poter accogliere la richiesta di modificare il punto 2 "*Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie*" in "*Copertura per le diverse tecnologie*" aggiungendo un nuovo punto con "*Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie*" in quanto aumenta la chiarezza delle informazioni fornite.

Il punto 2 viene pertanto modificato come segue:

2. **Copertura ~~e velocità massime stimate della connessione~~ per le diverse tecnologie** – Il dato sulla copertura è calcolato ~~possibilmente~~ con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzato con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale. ~~Il dato geografico sulla copertura deve essere associato all'indicazione, per lo stesso pixel, delle relative velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere.~~ La copertura ~~e le velocità massime stimate di connessione~~ dovrà ~~anche~~ essere specificata ~~e~~ separatamente per ciascuna tecnologia di rete. L'operatore dovrà indicare il *link* ad una pagina, ~~se del caso dell'operatore ospitante,~~ dove vengono riportate le mappe di copertura ~~con l'indicazione delle relative velocità massime stimate.~~
3. **Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie** – L'operatore fornisce l'indicazione, per ciascuna tecnologia di rete prevista dall'offerta in questione, delle relative velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere.

L'Autorità ritiene ragionevole la richiesta di alcuni operatori di discutere nel tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera r) eventuali dubbi per la determinazione delle informazioni di copertura, velocità massime stimate e velocità pubblicizzate. In tale sede potranno, anche su istanza di parte, essere fornite indicazioni tecniche dalla Direzione.

Un rispondente propone l'introduzione, all'interno della sintesi contrattuale, di un riferimento alle pagine dei siti web degli operatori dedicate alla copertura, allo scopo di fornire l'informazione richiesta in maniera più efficace. A tale riguardo si osserva che il punto 2 dell'Allegato 1 in consultazione già prevede che *L'operatore dovrà indicare il link ad una pagina dove vengono riportate le mappe di copertura.*

In relazione al punto 3 del testo in consultazione, laddove si richiede di limitare la comunicazione delle “*Velocità pubblicizzate della connessione*” alle sole comunicazioni commerciali di tipo "pull" si chiarisce che l'indicazione delle velocità pubblicizzate di cui al punto 3 non intende prescrivere un obbligo di riportare nelle comunicazioni pubblicitarie informazioni sulle velocità. L'Allegato 1 infatti è destinato, come riportato nella premessa dello stesso, alla pubblicazione sul proprio sito web e reso disponibile all'utente prima della conclusione del contratto.

Sempre in relazione al punto 3 del testo in consultazione, un rispondente ritiene che sarebbe necessario, sempre al fine di garantire al consumatore una informativa univoca e comparabile da parte di tutti gli Operatori, definire in maniera puntuale, nell'ambito di un apposito Tavolo Tecnico, che cosa si intende per “condizioni di normale utilizzo”, di modo che gli Operatori pubblichino dati basati su parametri di calcolo e valutazione identici. Osserva che anche in questo caso vi sono delle variabili chiave – non controllabili dagli Operatori – che influenzano in larga parte le analisi, come ad esempio come il carico di rete e le caratteristiche stesse dei terminali connessi alla rete.

L'Autorità ritiene che la questione possa essere discussa e condivisa nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera r).

Con riferimento all'osservazione secondo cui, in relazione al punto 4 del testo in consultazione, si suggerisce di riformulare l'oggetto in "Eventuali azioni volte a limitare la velocità di connessione ad Internet nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate", si condivide l'opportunità di modificare il titolo del punto 4 ponendo l'enfasi sulle azioni operate in rete. Si reputa che il tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera r) sia la sede adeguata ad approfondire e condividere le modalità di comunicazione di cui ai punti 4 e 5 dell'allegato 1 e rendere quanto più possibile omogenee e facilmente comprensibili le informazioni rese agli utenti.

Si modifica il punto 4 del testo in consultazione (punto 5 nel provvedimento definitivo) come segue:

5. Eventuali *misure applicate in rete con impatti sulla* ~~possibili limitazioni della velocità di connessione ad Internet~~ *nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate* – In caso positivo, indicare l'indirizzo web in cui sono descritti i dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che l'operatore si riserva di mettere in atto. Le limitazioni possono, in particolare, riguardare le situazioni in cui la velocità massima non è raggiungibile in situazioni di particolare carico della stazione radio base o di congestione. In tal caso indicare i valori di velocità di download e upload minimi realisticamente raggiungibili.

In relazione al punto 4 del testo in consultazione, un rispondente osserva che l'applicazione delle misure di rete che hanno impatti sulla velocità di connessione è tipicamente estemporanea e con bassissima frequenza, tale da non essere percepibile dai clienti finali, trattandosi quindi di meccanismi molto complessi che se spiegati nel dettaglio risulterebbero chiari solo agli addetti ai lavori. Osserva che quindi la loro pubblicazione rischierebbe di non essere compresa e di portare ad effetti contrari alla ratio di semplificazione della norma in consultazione, evidenziando il rischio di non corrette interpretazioni o possibili strumentalizzazioni che ne potrebbero derivare.

Anche in relazione al punto 5 del testo in consultazione, il rispondente ritiene che tradurre un'informazione tecnica complessa con modalità chiare e comprensibili per i clienti finali, porta al rischio di ottenere un risultato opposto all'obiettivo della norma, rischiando di "ingolfare" il cliente con eccessive informazioni tecniche che, entrando troppo nel dettaglio, non consentano allo stesso di percepire effettivamente le reali caratteristiche della qualità del servizio mobile che intende acquistare.

L'Autorità, nel comprendere la ratio dell'osservazione, fermo restando che sono informazioni richieste dal Regolamento, ritiene comunque necessario che l'utente sia edotto di tali possibili situazioni che possono determinare una variazione alle prestazioni e sui meccanismi di QoS adottati in linea con quanto previsto dal Regolamento *Open Internet*. L'Autorità ritiene che

SINTESI DEI CONTRIBUTI - OSSERVAZIONI SUI SINGOLI ARTICOLI

gli operatori siano in grado di individuare formulazioni e spiegazioni comprensibili per gli utenti. Inoltre, gli utenti sono avvezzi a chiedere chiarimenti all’Autorità stessa o, ad esempio, alle associazioni dei consumatori. Eventuali chiarimenti potranno essere forniti dall’Autorità nelle pagine tematiche del proprio sito web.

ALLEGATO 4 - TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

WindTre rileva che il processo di attivazione per l’e-commerce prevede la spedizione a casa della SIM, l’effettuazione del video riconoscimento e, quindi, l’attivazione; evidenzia l’esistenza di processi asincroni che potrebbero presentare ritardi non dovuti alla scrivente, come la logistica e il video-riconoscimento. Osserva che anche per gli ordini corporate è prevista la spedizione della SIM dal cliente e i tempi di attivazione includono anche i tempi dell’operatore di logistica.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITA’

L’Autorità condivide l’opportunità di espungere dal computo dei tempi di attivazione del servizio quelli imputabili a ritardi dell’utente. Restano, invece, responsabilità dell’operatore (che sceglie autonomamente il soggetto che se ne occupa), i tempi relativi alla logistica e ritiene, pertanto, che questi debbano essere conteggiati.

Nell’allegato 4, rinominato in “Tempo di attivazione del servizio” escludendo il termine “voce” presente per un evidente refuso, alla voce “Rilevazione dei dati”, si aggiunge la seguente frase:

Sono esclusi i tempi di attesa di un’azione necessaria da parte dell’utente.