



Milano, 27 settembre 2022

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale, Isola B5, Torre  
Francesco  
80143 - Napoli

*Alla c.a. Ing. Sergio Palumbo – Responsabile del procedimento*

Via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), anticipato via e-mail agli indirizzi [s.palumbo@agcom.it](mailto:s.palumbo@agcom.it) e  
[segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it)

OGGETTO: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS - Iliad Italia S.p.A.

Egregi Signori,

con riferimento alla Consultazione pubblica in oggetto, la Scrivente trasmette a codesta Spettabile  
Autorità, in allegato alla presente, le proprie osservazioni.

Restando a disposizione per qualsivoglia chiarimento, si porgono distinti saluti.

Iliad Italia S.p.A.

*Benedetto Levi – Amministratore Delegato*

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000



“Consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia  
di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e  
personali”

*Osservazioni di Iliad Italia S.p.A.*

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

## Premessa

Iliad Italia S.p.A. (di seguito anche "Iliad" o la "Scrivente"), presente dal 2016 in Italia, è il quarto operatore di servizi di telefonia mobile ed ha lanciato i propri servizi di telefonia mobile a far data dal 29 maggio 2018.

Sin dal suo ingresso nel mercato italiano, Iliad ha fondato il suo operato sui valori della trasparenza, della credibilità e della vicinanza alle esigenze dei propri utenti, i quali sono stati declinati dalla Società anche nella redazione di una Carta dei Servizi di facile lettura e comprensione, nonché di obiettivi di qualità ambiziosi e sfidanti.

In considerazione di quanto sopra, la Scrivente pur apprezzando e condividendo lo spirito della presente Consultazione, volta ad aggiornare quanto previsto dal quadro regolamentare in merito agli indicatori di qualità che gli operatori di comunicazioni elettroniche (anche "Operatori") devono monitorare e comunicare all'Autorità ed ai propri utenti alla luce di quanto previsto dal D.lgs. 259/2003 (il "Codice"), come da ultimo modificato ed integrato dal D.lgs. 207/2021, tramite il quale l'Italia ha recepito la Direttiva (UE) n. 2018/1972 (il "Codice UE"), ritiene che vi siano alcuni elementi di criticità che dovrebbero essere rivisti.

In primo luogo, si ritiene opportuno che gli indicatori di qualità di cui allo Schema di Delibera oggetto della suddetta Consultazione (anche "Schema") siano integrati per includere anche gli indicatori di cui (i) alla delibera 79/09/CSP, relativi ai servizi di *customer care*, (ii) alla delibera 131/06/CSP, relativi ai di accesso a internet da postazione fissa e (iii) alla delibera 254/04/CSP, relativi dei servizi di telefonia vocale fissa, di modo da:

- razionalizzare l'impianto regolamentare e
- dar modo all'Autorità ed agli Operatori di efficientare la realizzazione, la condivisione e la pubblicazione dei risultati ottenuti, nonché
- dar modo agli utenti ed ai consumatori di consultare più agevolmente le delibere dell'Autorità, facilitando l'accesso e la conoscenza di questi ultimi ai propri diritti.

In secondo luogo, alcune delle misure proposte nello Schema risultano eccessivamente onerose da implementare, senza aggiungere benefici per i consumatori in termini di trasparenza e indicatori di qualità. In particolare, ci si riferisce è all'articolo 4 dello Schema ed al relativo Allegato 1, che propongono di fornire al consumatore, in fase precontrattuale, una serie di dettagli tecnici informativi e che si pone in contrasto con il Codice UE, risultando peraltro del tutto sproporzionato e di difficile attuazione per gli Operatori.

Ciò premesso, Iliad fornisce nel prosieguo le proprie puntuali osservazioni in merito allo Schema con riferimento ai singoli articoli di interesse.

\* \* \*

## Schema di Delibera

- Articolo 2 – Oggetto

Si richiede che venga eliminato dal testo dell'articolo 2 il comma 4, il quale prevede che resti 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"*.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

Ciò in linea con quanto rappresentato in premessa in merito alla necessità di razionalizzazione, consolidamento, semplificazione ed accessibilità del quadro regolamentare. A tal fine è necessario inserire nel testo dello Schema non già un riferimento all'applicabilità delle disposizioni di cui alla delibera 179/03/CSP (anche "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi" o "Direttiva Generale"), 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.

- Articolo 4 – Disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti  
Allegato 1 – Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a internet

L'Articolo 4 dello Schema si pone in sostanziale contrasto con quanto disposto dall'articolo 98 *quater-decies*, comma 1 del Codice in combinato disposto con il comma 3 dello stesso articolo.

Difatti, se il comma 1 prevede che *"prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [...] forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto"*, il comma 3 identifica la sintesi contrattuale come il documento che deve individuare *"i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1"*.

Dunque, 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. Questi ultimi si troverebbero infatti a dover consultare un numero sempre crescente di documenti, contenenti in alcuni casi informazioni molto tecniche e di difficile comprensione, anziché, come previsto dal Codice, un unico documento riepilogativo redatto secondo un formato standard.

Tanto premesso, con specifico riferimento alle informazioni che, secondo quanto ipotizzato dall'Allegato 1 dello Schema, dovrebbero essere riportate all'interno del prospetto informativo da fornire ai consumatori, si rileva quanto segue:

- i. relativamente alla *"Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie"*, che:
  - i. la richiesta di inserire il dato relativo alla copertura, con il livello di dettaglio richiesto dall'Autorità, risulta 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;
  - ii. 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 come noto,

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;

- iii. sempre al fine di garantire al consumatore una informativa univoca e comparabile da parte di tutti gli Operatori, 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;

in tal senso, si 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.

- ii. relativamente alle "Velocità pubblicizzate della connessione", 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. Difatti 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.

Fermo restando tutto quanto sopra esposto, si ritiene necessario eliminare dallo schema l'articolo 4 ed il relativo Allegato 1, integrandone piuttosto il contenuto nel contesto della revisione ed aggiornamento della delibera 252/16/CONS, che verte proprio sugli obblighi informativi precontrattuali e contrattuali in capo agli Operatori.

- Articolo 7 – Misura della qualità dei servizi vocali

Iliad, pur accogliendo favorevolmente la riduzione e la razionalizzazione degli indicatori di qualità del servizio proposta dall'Articolo 7 dello Schema e dai relativi Allegati, 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.

Quanto sopra in ragione del fatto che ad oggi tali servizi non sono offerti da tutti gli Operatori, ed allo scopo di consentire a questi ultimi di raggiungere una certa stabilità delle prestazioni e un livello di maturità del servizio che permetta di avere indicatori qualitativi statisticamente rilevanti ed affidabili.

- Articolo 8 – Misura della qualità del servizio dati a banda larga nell'ambito del progetto MisuraInternet Mobile

Relativamente al progetto MisuraInternet Mobile (anche "Misura Internet"), si rileva come la modifica del criterio di adesione alle campagne di misurazione di cui al comma 6 dell'articolo 8, che dalla copertura del territorio nazionale passa alla copertura della popolazione, dovrebbe essere rivista per tornare al criterio attualmente in vigore, che garantisce la partecipazione degli Operatori con una copertura quanto più possibile rappresentativa del territorio.



Iliad ritiene inoltre che, anche in considerazione degli oneri economici collegati alle campagne di misurazione, lo Schema dovrebbe limitarsi a disporre l'individuazione degli indicatori di qualità da misurare, alternativamente:

- i. lasciando scegliere agli Operatori se utilizzare un soggetto terzo indipendente (ed eventualmente quale utilizzare) ovvero effettuare le misurazioni autonomamente, secondo i criteri condivisi, ovvero
- ii. rendendo facoltativa e non obbligatoria la partecipazione a Misura Internet.

Difatti, l'articolo 98-*sedecies* del Codice prevede che l'Autorità possa "*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*", senza per questo conferire all'Autorità stessa la facoltà di imporre l'utilizzo di uno specifico soggetto.