

**Affari Legali e Supporto Specialistico**  
Il Responsabile

Roma, 27/09/2022

Prot. 782/27/09/2022

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela dei Consumatori

Anticipata via *email* agli indirizzi [s.palumbo@agcom.it](mailto:s.palumbo@agcom.it) e [segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it) e trasmessa via pec all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**OGGETTO:** POSTEPAY “CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 251/22/CONS”

**PostePay S.p.A.** (nel seguito “PostePay”), società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A., con sede legale a Roma, Viale Europa n. 190, espone di seguito a Codesta Autorità le proprie osservazioni e valutazioni scritte sugli orientamenti espressi nell'Allegato B della Delibera n. 251/22/CONS (nel seguito anche solo lo “Schema”).

La scrivente Società esprime vivo interesse all'attività di approfondimento che codesta Autorità sta svolgendo allo scopo di modificare ed integrare le “Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali” aggiornando il relativo quadro regolamentare di riferimento alla luce della evoluzione tecnologica, del progressivo superamento delle tecnologie di seconda e terza generazione, della stratificazione delle modifiche apportate alla delibera n. 154/12/CONS, e in attuazione a quanto previsto dall'entrata in vigore del nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, recepito in Italia dal Decreto Legislativo n. 207 del giorno 8 novembre 2021.

Ciò premesso, si espongono a seguire le osservazioni e valutazioni della Società sugli orientamenti espressi nell'Allegato B alla Delibera n. 251/22/CONS.

In riferimento all'Allegato 1 “Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a internet” previsto dallo Schema posto in consultazione, la Scrivente Società riconosce che gli obblighi informativi in esso previsti risultano assolutamente utili e necessari al cliente al fine di poter valutare in tutta trasparenza e completezza, prima della conclusione del contratto, la tipologia e le caratteristiche dell'offerta proposta.

La scrivente Società intende, in ottica propositiva, sottoporre all'attenzione di codesta Autorità alcune considerazioni in merito alle modalità previste per la condivisione alla clientela delle informazioni richieste. In particolare, l'Allegato 1, richiamando espressamente l'art. 98 *quater decies* comma 1 del Codice delle Comunicazioni, lascia intendere l'intenzione di implementare l'obbligo informativo ivi previsto attraverso un modello semplificato e replicabile da tutti gli operatori. Tuttavia, a PostePay 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.

Sul presupposto che l'art. 98 *quater decies* comma 1 del Codice rimanga pienamente vigente ed applicabile ed essendo alcune delle informazioni di cui all'Allegato 1 coincidenti, in buona sostanza, con quanto previsto nel documento di sintesi contrattuale, il chiarimento che si richiede riguarda nello specifico se trattasi di due documenti distinti oppure se le informazioni contenute sono in parte già incluse nel documento di sintesi contrattuale.

Più precisamente, analizzando nel merito alcune delle informazioni previste alla voce "Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie" dell'Allegato 1, 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. Ciò consentirebbe di rendere più efficiente il processo ed effettivamente trasparenti e tempestivamente aggiornate le informazioni destinate all'utenza, poiché diffuse dall'operatore che gestisce e controlla la rete. Tale osservazione è strettamente riferita e pertinente con le informazioni relative al dato di copertura ed alle relative mappe di copertura in quanto si auspica che entrambe le informazioni siano rese disponibili mediante un link che sarebbe opportuno indirizzi verso la pagina predisposta dall'operatore ospitante. Una soluzione potrebbe essere la predisposizione da parte dell'operatore di rete ospitante di una mappa di copertura valida per tutti gli operatori virtuali ospitati sulla propria rete e da quest'ultimi consultabile.

Medesima considerazione riguarda le informazioni previste alla voce "Eventuali possibili limitazioni della velocità di connessione ad Internet nell'arco della giornata e le corrispondenti misure applicate" dell'Allegato 1 in quanto anche in questo caso particolari situazioni di carico o di congestione possono dipendere anche dalla rete di accesso dell'Operatore ospitante.

Il principio alla base di tale proposta risiede nella necessità di prevedere che ciascun operatore sia tenuto a fornire all'Autorità esclusivamente i dati che sono sotto proprio diretto controllo e gestione, potendo invece rinviare alle comunicazioni dei fornitori wholesale tutti gli adempimenti relativi a parametri al di fuori della propria sfera di gestione e controllo.

In riferimento al contenuto degli Allegati 2, 3 e 4, la scrivente Società condivide la scelta di Codesta Autorità che non prevede modifiche e variazioni rispetto alla regolamentazione in vigore, per maggiore efficienza e per garantire continuità ed omogeneità nella rendicontazione delle informazioni.

Relativamente alle nuove previsioni inerenti al contenuto degli Allegati 5 e 6 dello Schema posto in consultazione, PostePay concorda con la riduzione del numero di KPI previsti dalla Delibera attualmente in

vigore. Per quanto riguarda gli indicatori: "Accessibilità al servizio voce" e "Probabilità di mantenimento della connessione voce" si ribadisce che talune informazioni non sono nella disponibilità, nella gestione e nel controllo degli operatori virtuali e, dunque, possono essere a questi forniti esclusivamente dagli operatori ospitanti. [REDACTED]

[REDACTED]

\*\*\*

PostePay auspica che, nella determinazione del contenuto del provvedimento finale relativo all'oggetto della consultazione, l'Autorità voglia tenere conto delle considerazioni sopra svolte.

Ai sensi dell'art. 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera AGCOM n. 383/17/CONS e successive modificazioni e integrazioni, la Scrivente fa istanza che le sole parti evidenziate in celeste nel presente contributo siano sottratte all'accesso di terzi, in quanto esprimono un posizionamento regolamentare la cui conoscenza da parte di soggetti diversi da AGCom potrebbe influire sui rapporti commerciali, attuali e potenziali, della Scrivente, tra gli altri, con il proprio MHO ospitante. Peraltro, la presente istanza di riservatezza di PostePay non è diretta a precludere in alcun modo la trasposizione del contenuto indicato come riservato (e per questo evidenziato in celeste) della presente nota sui documenti pubblici posti in consultazione, purché ciò avvenga in modalità che non consentano la riconducibilità a PostePay del contenuto medesimo. Anche in considerazione di tale ultima precisazione, si ritiene che l'istanza medesima, ove accolta, come si auspica, non comprometta in alcun modo le garanzie di trasparenza e pubblicità richieste dal quadro normativo in materia di consultazioni pubbliche, come pure non condizioni in alcun modo il diritto di partecipazione informata al procedimento da parte dei terzi, che rimane liberamente e pienamente esplicabile.

Cordiali saluti.

  
Giovanni Maria Lupo