

Chief Regulatory Affairs Office  
Regulatory Strategy & Equivalence

Prot. 0001508 - TI

Spett.  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco  
80143 Napoli

c.a. Ing. Sergio Palumbo  
Responsabile del procedimento

e p.c. Ing. Giovanni Santella  
Direttore

Posta certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto:** Consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali e Disciplina della campagna 2022 di misura della qualità del servizio dati a larga banda di cui alla delibera n. 251/22/CONS

Con riferimento alla Delibera n. 251/22/CONS con cui è stato avviato il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica concernente la revisione della vigente regolamentazione in tema di qualità e carte dei servizi mobili e personali, la Scrivente rappresenta quanto segue.

Le proposte sono presentate sotto forma di modifica del testo dello schema di delibera posta in consultazione. Per ciascuna proposta di modifica viene fornita la motivazione alla base della richiesta.

#### **Art.1 (definizioni)**

**g) Comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata in modalità "push":** qualsiasi comunicazione di tipo pubblicitario o commerciale veicolata dall'azienda al consumatore finale, il quale si limita a riceverla reattivamente (ad esempio, navigando sul sito aziendale dell'operatore o rispondendo ad una chiamata outbound) o passivamente (ad esempio, ascoltando un messaggio pubblicitario alla radio). Sono comprese, a titolo non esaustivo, nelle modalità di comunicazione push, le pubblicità televisive, radiofoniche, le affissioni, volantini e brochures, le comunicazioni tecniche e commerciali fornite sul sito dell'operatore, i banner dei siti web, le informazioni, ecc.).

**h) Comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata in modalità "pull":** qualsiasi comunicazione di tipo pubblicitario o commerciale ottenibile dal consumatore attraverso un'interazione individuale e proattiva nei confronti dell'azienda, richiedendo o ricercando una determinata informazione. Sono comprese, a titolo non esaustivo, nelle modalità di comunicazione pull, i siti, le pagine web di contrattazione online sul sito degli operatori, il customer care, i punti di contatto ecc..

#### **TIM S.p.A.**

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale:  
Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato

### Motivazione

Coerentemente con quanto previsto dalla delibera 292/18/CONS (Definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148) gli obblighi informativi vanno modulati diversamente in relazione alla tipologia di comunicazione, distinguendo tra **comunicazioni di tipo "one to many"**, all'interno delle quali è possibile annoverare spot televisivi, sito web, cartellonistica ecc., e le **comunicazioni "one to one"**, disponibili al singolo utente tra cui la pagina web dedicata al cliente che vuole attivare l'offerta o il negozio presso cui l'utente stipula o chiede informazioni sulle offerte disponibili.

Si ritiene che una declinazione degli obblighi in relazione alle diverse tipologie di comunicazioni sia in linea con la generale disciplina di variabilità degli obblighi informativi garantendo regole non eccessivamente complesse che di contro potrebbero richiedere eccessivi sforzi nell'adattamento alle disposizioni previste, garantendo un *trade-off* tra costi e benefici.

Con riferimento alla comunicazione "one to many", (c.d. comunicazioni PUSH), si ritiene adeguato fornire al mercato unicamente indicazioni sull'utilizzo corretto della tipologia di rete (ad es. rete 5G), in funzione dell'architettura di rete utilizzata e della relativa copertura. Per tali comunicazioni si ritiene opportuno che l'operatore rinvii il cliente, attraverso un *alert* al proprio sito web, ai negozi e ad altri mezzi di comunicazione, ad acquisire l'informazione di dettaglio su tecnologie, velocità attese e copertura.

Con riferimento alle comunicazioni "one to one", (c.d. comunicazioni PULL), l'operatore dovrebbe fornire informazioni più dettagliate includendo una descrizione delle caratteristiche tecniche in relazione all'architettura di rete, ai protocolli ed alle velocità stimate e dichiarate in download e upload.

#### **Art.6, comma 1, lett. d.**

**"comunicano agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, gli avvisi che sono stati pubblicati 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, e i risultati raggiunti. Gli avvisi riportano l'indirizzo della pagina web dove sono pubblicati gli obiettivi e i risultati raggiunti."**

### Motivazione

In relazione ai numerosi vigenti obblighi regolamentari, posti da codesta Autorità ma anche da altre Autorità quali il Garante Privacy e l'AGCM, riguardanti le comunicazioni da dare alla clientela (ad es., per citare solo quelli ricorrenti, modifiche condizioni economiche; modifiche condizioni contrattuali; informazioni in materia di qualità dei servizi; informazioni in materia di protezione dei dati personali; informazioni sulle procedure relative a reclami, conciliazioni, mancati pagamenti) si verificano spesso problemi di spazio insufficiente nelle bollette per garantire tutte le comunicazioni previste. Il problema sarebbe fortemente acuito da un eventuale obbligo di pubblicazione in bolletta delle lunghe e articolate tabelle sulla qualità contenenti tutti i KPI, la descrizione degli stessi e i relativi valori obiettivi e consuntivi.

La modifica proposta è quindi volta a richiedere agli operatori la pubblicazione sulle bollette degli avvisi che i documenti contenenti gli obiettivi/consuntivi sono stati pubblicati, indicando il *link* diretto alla pagina web dove prenderne visione.

**Art. 6, comma 2, lett. b.**

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. ....

b. tabelle comparative delle *prestazioni delle offerte* di servizi di comunicazioni mobili e personali, ~~dagli operatori agli utenti finali, comunicate all'Autorità~~ **pubblicate dagli operatori, a norma dell'art. 5, comma 5 della presente delibera**, secondo il modello di cui all'allegato 1;

c. ....

Motivazione

La scrivente è favorevole a quanto previsto dall'art. 5, comma 5 dello schema di delibera in consultazione che prescrive che gli operatori pubblichino sul loro sito web i resoconti semestrali e annuali e comunichino all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web, mentre relativamente alle informazioni di cui all'allegato 1 l'obbligo sia circoscritto alla sola pubblicazione sul loro sito web, senza doverle anche trasmettere all'Autorità. Si rappresenta infatti che gli aggiornamenti sulle offerte e quindi sulle relative informazioni di cui all'allegato 1 sono assai frequenti e di conseguenza sarebbe rilevante l'onere gestionale derivante dal dover trasmettere all'Autorità ogni aggiornamento.

Premesso quanto sopra, la modifica proposta per l'art. 6, comma 2, lett. b) è volta ad allineare questa disposizione all'art. 5, comma 5.

**Art. 6, comma 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".~~

Motivazione

Si propone l'eliminazione di questo comma in quanto ripetitivo e fuorviante. Tutte le casistiche per le quali gli operatori devono trasmettere all'Autorità documenti e informazioni sono già esplicitati puntualmente nell'art. 5 e nei precedenti commi dell'art. 6.

**Art. 8, comma 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".

#### Motivazione

Si condivide il criterio di copertura della popolazione proposto dall'Autorità, in quanto risulta essere il criterio più adeguato, nonché il requisito generalmente richiesto, per le azioni di implementazioni delle reti di comunicazioni e monitoraggio delle implementazioni stesse.

Inoltre, come giustamente osserva l'Autorità nei RITENUTO alla delibera n. 251//22/CONS, anche sotto il profilo più di interesse dei consumatori, il criterio che lega la percentuale di copertura alla popolazione *“garantisce una maggiore rappresentatività 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”*.

#### **Art. 9, comma 1**

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 **in forma comparata tra gli operatori**, 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.

#### Motivazione

La scrivente è del parere che la comparazione tra le reti degli operatori debba rimanere circoscritto ai risultati conseguiti a seguito delle misurazioni visualizzabili per singolo pixel, tramite *inquire* sull'apposito applicativo cartografico interattivo messo a disposizione della clientela.

TIM è dell'avviso che le 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. Si pensi a città quali Aosta, Bolzano, Campobasso, Latina, Potenza, La Spezia, Terni dove sono previsti appena 10 punti di misura.

Senza contare che qualsiasi informazione comparativa che non fosse limitata al singolo specifico pixel rischierebbe di creare distorsioni di mercato, soprattutto perché fornite e certificate dall'Autorità.

Se il nuovo orientamento dell'Autorità su questo punto, che si considera dirimente, dovesse essere confermato, la finalità ultima del progetto muterebbe e l'intero progetto, anche sotto il profilo dell'impegno finanziario, andrebbe riconsiderato.

#### **Art. 9, comma 2**

“Non è consentito agli operatori, **a FUB e all'Autorità** nessun utilizzo e divulgazione dei risultati condivisi per uso esclusivamente interno al tavolo tecnico, a scopi pubblicitari o commerciali o a qualunque altro fine”.

#### Motivazione

La scrivente chiede che la delibera espliciti in modo inequivocabile che il presente divieto vale per tutti i partecipanti al tavolo di tecnico.

#### **Art. 9, comma 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”.

#### Motivazione

Si propone di eliminare l’inciso in quanto risulta equivoco; non è infatti chiaro per quali fattispecie non sia necessaria l’autorizzazione preventiva degli operatori.

La scrivente chiede che un eventuale utilizzo di tipo scientifico dei dati delle misurazioni sia sempre preventivamente autorizzato, oltre che dall’Autorità, anche dagli operatori.

#### **ALLEGATO 1 (INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DELLE OFFERTE DI ACCESSO A INTERNET)**

Gli operatori pubblicano sul proprio sito web e rendono disponibile all’utente prima della conclusione del contratto un prospetto che riporti, per ciascuna offerta che include l’accesso a Internet, almeno le seguenti informazioni:

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 massime stimate della connessione per le diverse tecnologie.

4. Velocità pubblicizzate della connessione – Le velocità, sia in download che in upload, che l’operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali di tipo PULL e che dovrebbero riflettere le velocità che l’operatore è realisticamente in grado di fornire agli utenti, in condizioni di normale utilizzo. Con riferimento alla comunicazione “one to many”, (c.d. comunicazioni PUSH), l’operatore è tenuto a fornire unicamente indicazioni sull’utilizzo corretto della tipologia di rete (ad es. rete 5G), in funzione dell’architettura di rete utilizzata e della relativa copertura, rinviando il cliente, attraverso un alert al proprio sito web, ai negozi e ad altri mezzi di comunicazione, ad acquisire l’informazione di dettaglio su tecnologie, velocità attese e copertura.

.....

### Motivazione

La scrivente propone che gli operatori diano informazione riguardo alla percentuale nazionale di copertura per abitanti per ciascuna tecnologia di rete.

La scrivente esprime 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 di caricamento e scaricamento dei dati, la scrivente osserva inoltre che il Regolamento (UE) 2015/2120 **non prescrive che tale informazione sia resa a livello di singolo pixel** (si veda l'Art. 4, comma 1, lett. d) del Regolamento).

Anche le Linee Guida del BEREC ne prevedono la possibilità, ma non l'obbligo. Tali linee guida recitano al riguardo: *"Estimated maximum download and upload speeds **could be** (enfasi aggiunta) made available in a geographical manner providing mobile IAS coverage maps with estimated/measured speed values of network coverage in all locations"*.

La scrivente propone di separare l'informazione sulle coperture di rete e l'informazione sulle velocità massime stimate di carico e scarico dei dati in due bullet separati.

È in ogni caso fondamentale che siano definite regole univoche per la determinazione delle informazioni di copertura, velocità massime stimate e velocità pubblicizzate. A tale riguardo si evidenzia la necessità di istituire tavoli tecnici ad hoc per stabilire tali regole.

Tanto premesso, la scrivente Società fa richiesta di audizione al fine di poter ulteriormente rappresentare a codesto Ufficio le proprie argomentazioni.

Cordiali saluti.

*Il Responsabile  
Francesco Castelli*



Firmato digitalmente da:

FRANCESCO PAOLO ROSARIO CASTELLI

TIM S.p.A.

Firmato il 28/09/2022 17:45

Seriale Certificato: 446236

Valido dal 25/11/2020 al 25/11/2023

TI Trust Technologies CA