

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori

c.a. Ing. S. Palumbo
Responsabile del procedimento

Inviata via PEC: agcom@cert.agcom.it

Anticipata via email: s.palumbo@agcom.it; segreteria.dtc@agcom.it

Cagliari, 27 settembre 2022

Oggetto: “**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS**”- Contributo Tiscali.

Si invia, in allegato alla presente, il contributo relativo alla consultazione in oggetto.

Si precisa che il documento non contiene informazioni riservate e che, pertanto, può essere reso accessibile nella sua interezza.

Restando disponibili per ulteriori chiarimenti, si porgono

Cordiali saluti

Maurizio Corazzini

Responsabile Regulatory Affairs

Tiscali Italia S.p.A.

Si ritiene opportuno in prima istanza esprimere alcune considerazioni di carattere generale.

L'articolo 98-sedecies del nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche dà mandato all'Autorità di fissare 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, utilizzando, eventualmente, i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10 del Codice stesso.

Tale disposizione va ad inserirsi in un quadro regolamentare alquanto complesso in cui le misure in materia di qualità sono riconducibili a una pleora di delibere per completezza qui di seguito riportate:

- *Direttiva generale su QoS: n. 179/03/CSP;*
- *Direttiva specifica su QoS di telefonia vocale fissa: n. 254/04/CSP;*
- *Direttiva specifica su QoS di accesso a internet da postazione fissa: n. 131/06/CSP; n. 244/08/CSP; n. 400/10/CONS; n. 151/12/CONS; n. 656/14/CONS;*
- *Direttiva specifica su QoS mobili e personali: n.154/12/CONS; n. 580/15/CONS; n. 125/19/CONS; n. 118/21/CONS;*
- *Direttiva specifica su QoS telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche: n. 79/09/CSP*

La delibera oggetto della presente consultazione andrebbe quindi ad aggiungersi alla disciplina vigente, creando degli ambiti di sovrapposizione e criticità interpretative che destano preoccupazione. Del resto, già in sede di Tavolo Tecnico con gli Operatori sulle modifiche regolamentari conseguenti all'adozione del nuovo Codice, istituito dalla stessa Autorità a marzo u.s., era ampiamente emerso questo aspetto e la necessità di una "sovrascrittura" della disciplina attraverso la stesura di un' unica ed univoca normativa.

Stupisce quindi che l'Autorità non abbia optato per un approccio più organico: considerato infatti che *i.* gli aspetti su cui fornire ai clienti informazioni misurabili e confrontabili sono sostanzialmente simili per le differenti famiglie di servizi; *ii.* sono simili anche i periodi di misurazione, le cadenze di pubblicazione dei dati, le modalità di comunicazione e i layout

dei report con cui comunicare i dati, ci si sarebbe aspettati la proposta di un testo unico in materia di Qualità, attraverso l'adozione di una nuova e unica delibera volta a superare tutte le Delibere ad oggi in vigore, andando a razionalizzare una tematica che è andata stratificandosi nell'arco di vent'anni. Una simile aspettativa, del resto, appare in linea con l'obiettivo di principio enunciato dalla stessa Autorità nei considerando introduttivi di *“procedere ad un riassetto generale della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, anche al fine di garantire un quadro regolamentare più chiaro, all'interno di un singolo testo, sia per gli utenti che per gli operatori”*.

Stupisce quindi che l'Autorità non abbia previsto in maniera esplicita nel presente provvedimento l'abrogazione della precedente disciplina, ma si sia limitata a riproporre, anche se modificandole e integrandole parzialmente, le misure adottate in precedenza.

Un esempio concreto di questo modus operandi si riscontra nelle disposizioni inerenti gli obblighi di informazione applicabili ai contratti. L'art 4 comma 1 della delibera in consultazione indica che gli Operatori sono tenuti a fornire *“almeno”* le informazioni di cui all'allegato 1; nello specifico, ai sensi del succitato allegato 1, si devono misurare/comunicare a AGCOM e pubblicare *“almeno”* i seguenti KPI:

- reclami sugli addebiti
- accuratezza della fatturazione
- tempo di attivazione del servizio voce
- accessibilità del servizio voce
- probabilità di mantenimento del servizio voce

Gli stessi KPI sono già oggetti di rilevazione in base alla delibera 104/05/CSP che, però, indica quali KPI obbligatori anche

- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS;
- Tempo di rinnovo del credito;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Ora, se l'obiettivo enunciato è quello di "garantire un quadro regolamentare più chiaro", sarebbe stato quanto meno opportuno indicare che i KPI aggiuntivi indicati nella delibera 154/12/CONS – la cui abrogazione non è espressamente prevista – diventano facoltativi e pertanto rimessi alla discrezionalità degli Operatori.

Si badi che queste osservazioni non sollevano questioni squisitamente sintattiche o di stile espositivo ma derivano da una sentita esigenza di chiarezza e certezza di un quadro regolamentare in cui gli Operatori, gravati da un numero crescente di obblighi informativi, si muovono con sempre maggiore difficoltà.

Inoltre, lo stesso art. 4, comma 1 e 2, stabilisce che KPI dell'allegato 1 e le informazioni ex Regolamento 2015/2120 debbano essere forniti al cliente "*prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente*" ai sensi e per i fini di quanto disposto dall'art. 98-quater decies del nuovo Codice. Come già esposto in occasione del Tavolo Tecnico sull'implementazione del nuovo Codice, la previsione di un (ulteriore) obbligo di predisporre un documento di sintesi pre-contrattuale 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 cliente¹. Ancora una volta si ribasisce dunque la necessità di un intervento di razionalizzazione in modo da stabilire un elenco specifico e chiaro delle informazioni che è obbligatorio fornire, anche in materia di qualità, eliminando gli elementi ridondanti in un'ottica di semplificazione che andrebbe a vantaggio sia degli Operatori che degli utenti².

Entrando nel merito della disciplina, si rileva che gli obblighi di informazione e di trasparenza in essa 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*".

¹ Si citano, inter alia, Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet); art. art. 48 e 49 del codice del consumo; delibere AGCOM nn. 519/15/CONS; 252/16/CONS; 487/18/CONS

² E' d'uopo ricordare che tra gli obiettivi del Piano della performance 2022 – 2024 dell'Autorità (Delibera n. 225/22/CONS) tra i nuovi obiettivi strategici dell'Autorità vi è (obiettivo n.7): *Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.*

Si assume pertanto che gli Operatori che agiscono nel mercato dei servizi su rete mobile in qualità di ESP, come la Scrivente, sono 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.

Si ricordi infatti 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 finale³.

Si osserva infine che l’allegato 1 indica tra le informazioni che l’Operatore dovrebbe rendere disponibile al cliente (attraverso un prospetto pubblicato sul proprio sito web e comunicato al cliente prima della conclusione del contratto) “Copertura e velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie: si contesta che la fornitura di tali informazioni trovi riscontro nella disciplina del nuovo Codice e della linee Guida BEREC. Si richiede pertanto che tale disposizione venga stralciata.

³ Gli ESP, per contro, non emettono carte SIM, ma utilizzano un proprio marchio commerciale nella rivendita del servizio e possiedono le infrastrutture necessarie allo svolgimento delle attività connesse alla gestione dei clienti (commercializzazione dei prodotti, fatturazione e assistenza).