



Circolare del 03 luglio 2026

Modalità attuative dell'art. 13 del decreto-legge 19 febbraio 2026, n. 19 recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e in materia di politiche di coesione"

Sommario

1. Premessa..... 1
2. Le attività svolte dalle Direzioni e gli esiti delle verifiche svolte 2

1. Premessa

La presente circolare ha ad oggetto le modalità attuative dell'art. 13 del decreto-legge 19 febbraio 2026, n. 19 recante "*Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e in materia di politiche di coesione*". Detto articolo, intitolato "*Misure urgenti di semplificazione in materia di comunicazioni elettroniche*", apporta alcune modifiche al codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

Oggetto della presente circolare è, segnatamente, il punto *b*) del comma 1 del citato articolo, che prevede quanto segue:

"all'articolo 98-quaterdecies, comma 1, dopo il primo periodo sono inseriti i seguenti: «I fornitori di servizi di accesso a internet hanno l'obbligo di fornire, altresì, al consumatore le informazioni puntuali circa le diverse tecnologie di rete di accesso disponibili all'indirizzo di utenza del consumatore, specificando le relative prestazioni, in base alla corrente banca dati di mappatura geografica delle installazioni di rete e dell'offerta dei servizi di connettività, prevista dall'articolo 22 del presente codice. L'Autorità vigila sull'attuazione delle disposizioni del presente comma e applica le sanzioni di cui all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.».

In merito a tale disposizione, negli Atti Parlamentari della Camera dei Deputati (n. 2807) è riportato quanto segue:

"La lettera b) introduce una modifica all'articolo 98-quaterdecies, comma 1, del Codice, al fine di rafforzare gli obblighi di tutela e trasparenza attualmente previsti in favore dei consumatori nella fase di attivazione dei servizi di connettività da postazione fissa (c.d. accesso a Internet). L'intervento si rende necessario per garantire che l'utente finale possa beneficiare della migliore tecnologia disponibile presso la propria unità immobiliare, evitando pratiche atte a pregiudicare l'effettiva fruizione delle infrastrutture di nuova generazione. Il servizio di accesso a internet può essere, infatti, fornito mediante diverse tecnologie di rete di accesso: FTTH, FTTC, ADSL, FWA e FWA su rete 5G. Nella scelta del servizio il consumatore riceve normalmente l'informazione



*circa la velocità di connessione ma non viene informato delle tecnologie disponibili al suo indirizzo. È emerso infatti che taluni operatori di connettività, pur in presenza di copertura con tecnologia a prestazioni più elevate, procedono all'attivazione dei servizi mediante soluzioni alternative con capacità inferiori, senza fornire al consumatore una completa informazione sul miglior livello tecnologico raggiungibile al proprio indirizzo. **Sebbene l'articolo 98-quaterdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche e la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 156/23/CONS stabiliscano obblighi di informazione e trasparenza in relazione alle caratteristiche tecniche e qualitative dei servizi offerti, l'ordinamento non prevede attualmente alcun obbligo per l'operatore di riferire all'utente le tecnologie disponibili. Il comma in esame è quindi volto a colmare tale lacuna, introducendo l'obbligo a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche di comunicare all'utente le tecnologie disponibili per l'attivazione del servizio di accesso a internet, con le relative prestazioni misurate in base ai parametri di capacità rilevati tramite la Broadband Map dell'AGCOM, strumento pubblico e gratuito che consente di verificare, su tutto il territorio nazionale, le tecnologie di accesso e i relativi livelli di velocità. L'Autorità vigila sull'attuazione delle disposizioni del presente comma e applica le sanzioni di cui all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249. La disposizione, ponendo obblighi di informazione in capo agli operatori di comunicazioni elettroniche, non determina nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. L'Autorità esercita l'attività di vigilanza ed irroga le sanzioni nei limiti delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.***

Con riguardo al profilo temporale di applicazione della disposizione, occorre distinguere tra l'entrata in vigore dell'obbligo informativo introdotto dall'art. 13, comma 1, lettera b), del decreto-legge n. 19 del 2026 e la successiva decorrenza del relativo regime sanzionatorio. L'obbligo informativo posto a carico degli operatori è divenuto efficace a decorrere dall'entrata in vigore del decreto medesimo. Tuttavia, in sede di conversione, la legge n. 50 del 2026 ha previsto una specifica disciplina transitoria limitatamente all'applicazione delle sanzioni, stabilendo che «*Tali sanzioni si applicano decorsi due mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione*». Ne consegue che, ferma restando l'immediata vigenza dell'obbligo informativo, il relativo regime sanzionatorio diviene applicabile a decorrere dal 20 giugno 2026.

2. Le attività svolte dalle Direzioni e gli esiti delle verifiche svolte

A seguito dell'entrata in vigore dell'articolo 13 del decreto-legge 19 febbraio 2026, n. 19, la Direzione tutela dei consumatori (DTC), rilevato che riguardo allo strumento concreto attraverso il quale rendere operativo il nuovo obbligo il testo legislativo non prescrive una specifica modalità tecnica di attuazione, ai fini dello svolgimento dell'attività di vigilanza sull'applicazione della norma, ha ritenuto di acquisire informazioni ed elementi di valutazione dagli operatori e dalle associazioni dei consumatori sia in relazione alle modalità attuative della stessa sia in relazione ad ogni utile elemento funzionale a garantire la massima trasparenza ai consumatori.

La posizione espressa da più operatori è di una netta contrarietà rispetto all'ipotesi di un'integrazione in tempo reale, mediante API, tra i sistemi commerciali degli operatori e la Broadband Map (BM) dell'Autorità. Le ragioni addotte sono molteplici: la complessità dei sistemi di vendita, il rischio che un malfunzionamento o un'indisponibilità della piattaforma esterna possa impedire il perfezionamento della vendita, soprattutto nei momenti di maggiore traffico commerciale, nonché l'entità degli oneri di sviluppo e adeguamento dei sistemi interni.

Al contrario, altri operatori hanno rappresentato come soluzione preferibile proprio la possibilità di acquisire direttamente dalla Broadband Map, mediante interfaccia applicativa dedicata, le informazioni da fornire all'utente finale, ritenendo che un meccanismo uniforme e autoritativo sia necessario per garantire omogeneità di risposta nei diversi canali commerciali.

In via subordinata o alternativa, sono state prospettate soluzioni quali lo scarico periodico dei dati dalla banca dati, ovvero un semplice rimando alla Broadband Map sul sito dell'operatore, purché esterno al tunnel di vendita e non integrato nella documentazione precontrattuale o contrattuale.

In esito alle verifiche svolte, l'Autorità reputa che la modalità proposta basata su un rinvio al sito BM Agcom allo stato non sia congrua, per gli operatori di maggiori dimensioni, in quanto suscettibile di determinare un carico, allo stato, non sostenibile sulla piattaforma Agcom. Diversamente, per gli operatori di minori dimensioni il più contenuto impatto sulla piattaforma rende proporzionata la medesima modalità di rinvio..

Da un punto di vista tecnico, l'Autorità ritiene condivisibile, almeno in fase di prima applicazione, la non immediata praticabilità dell'ipotesi di un'interrogazione in tempo reale, mediante API, tra i sistemi commerciali degli operatori e la Broadband Map dell'Autorità. Ciò, infatti, graverebbe non solo sui sistemi degli operatori ma, principalmente, sul sistema dell'Autorità con necessità di onerosi adeguamenti infrastrutturali e senza alcuna copertura economica da parte della stessa previsione normativa, e ciò senza comportare vantaggi per il consumatore atteso che l'aggiornamento della banca dati ha una periodicità superiore al mese.

Resta fermo che l'evoluzione della Broadband Map potrà costituire il presupposto per una successiva revisione delle modalità applicative sopra indicate, anche al fine di valorizzare eventuali nuove funzionalità tecniche rese disponibili dalla piattaforma.

Come premesso, la norma prevede che l'operatore rappresenti all'utente tutte le soluzioni tecnologiche disponibili presso lo specifico civico, con le relative prestazioni, rendendo trasparente in particolare la disponibilità di tecnologie più performanti rispetto a quella oggetto della specifica offerta in corso di valutazione da parte del consumatore. In base alla norma l'elenco delle soluzioni disponibili al civico inserito dall'utente, secondo l'intendimento del legislatore, non si deve limitare a quelle offerte dal singolo operatore, ma deve essere comprensivo di tutte le soluzioni disponibili, qualunque sia l'operatore che le offre.

Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ritiene che una soluzione proporzionata

e ragionevole per una prima attuazione della norma possa essere individuata nella seguente modalità applicativa:

- gli operatori, con un numero di clienti pari o superiore a 50.000, sono tenuti ad acquisire, con cadenza almeno mensile, mediante download le mappe di copertura rese disponibili attraverso la Broadband Map Agcom. Tale periodicità mensile costituisce la modalità ordinaria e proporzionata di aggiornamento delle informazioni, in quanto consente, da un lato, di contenere l'impatto operativo sugli operatori e, dall'altro, di assicurare l'affidabilità del dato comunicato al consumatore, tenuto conto della sostanziale stabilità delle informazioni relative alla copertura e alle tecnologie disponibili. A tal fine la Broadband Map rende già disponibile una funzione per il download, da parte degli operatori, della mappa di copertura aggiornata. Gli operatori con un numero di clienti inferiore a 50.000 possono adempiere all'obbligo informativo mediante la messa in evidenza sul proprio sito e nei canali commerciali di un link di rinvio alla Broadband Map Agcom.
- Sulla base di tali dati gli operatori rendono disponibili al consumatore le informazioni puntuali circa le diverse tecnologie di rete di accesso disponibili all'indirizzo di utenza del consumatore, specificando le relative prestazioni. Poiché la norma non specifica il canale attraverso cui fornire al consumatore le predette informazioni, l'Autorità ritiene, a tale riguardo, utile il riferimento ai canali di comunicazione definiti dalla delibera n. 292/18/CONS che, in modo sistematico, definisce le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche. L'articolo 7 della stessa delibera definisce la modalità di comunicazione all'utente finale di tali caratteristiche. In base al comma 4, la funzionalità di accesso alle caratteristiche tecniche dell'offerta tramite l'inserimento del proprio indirizzo è resa disponibile, dall'operatore, sui "canali mirati" ["one-to-one"], ovvero quelli attivabili in modalità "pull". La stessa delibera ne fornisce la seguente definizione (art.1):

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..

L'Autorità ritiene che anche le informazioni di cui alla norma in questione debbano essere fornite sui canali mirati come definiti dalla delibera n. 292/18/CONS.

Nella medesima ottica, al fine di garantire l'effettiva visibilità delle informazioni prelevate dalla banca dati, gli operatori sono tenuti ad assicurare che il dato reso disponibile sui propri canali sia equivalente a quello presente sulla Broadband



Direzione tutela dei consumatori

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Map è collocato in posizione chiaramente percepibile dal consumatore nell'ambito del percorso di scelta dell'offerta.

In conclusione, la modalità di realizzazione sopra indicata risulta conforme alla norma in quanto sono *“I fornitori di servizi di accesso a internet a fornire, [con il meccanismo indicato], al consumatore le **informazioni puntuali circa le diverse tecnologie di rete di accesso disponibili all'indirizzo di utenza del consumatore, specificando le relative prestazioni, in base alla corrente banca dati di mappatura geografica delle installazioni di rete e dell'offerta dei servizi di connettività, prevista dall'articolo 22 del presente codice.**”*

L'Autorità reputa inoltre opportuno accogliere la richiesta, formulata dalle associazioni dei consumatori, di prevedere **l'avvio di un tavolo tecnico dedicato**, aperto anche alle associazioni dei consumatori, finalizzato al monitoraggio e al progressivo miglioramento della Broadband Map sotto il profilo della fruibilità e della leggibilità. Nell'ambito del tavolo tecnico potranno essere discusse anche eventuali ulteriori questioni di dettaglio, ad esempio sul formato dei dati da esportare o le modalità di visualizzazione delle informazioni.

Il Direttore della DRS
Antonio Provenzano

Il Direttore della DTC
Giovanni Santella