

COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA  
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

8.

SEDUTA DI GIOVEDÌ 10 FEBBRAIO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
<b>Sulla pubblicità dei lavori:</b>		Giuliano Carla (M5S) ( <i>collegamento da remoto</i> ) .....	11, 12, 18
Baldelli Simone, <i>presidente</i> .....	3	Lasorella Giacomo, <i>presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni</i> ....	3, 12, 14, 15, 16, 18
<b>Audizione del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni Giacomo Lasorella:</b>		Manca Gavino (PD) .....	11
Baldelli Simone, <i>presidente</i> .	3, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18	Rizzone Marco (CI) .....	10
Alemanno Maria Soave (M5S) .....	12	Santella Giovanni, <i>direttore della direzione tutela dei consumatori di Agcom</i> .....	15, 16
Barzotti Valentina (M5S) ( <i>collegamento da remoto</i> ) .....	10, 17	Zanella Federica (Lega) .....	9, 15, 17

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE  
SIMONE BALDELLI

**La seduta comincia alle 14.05.**

**Sulla pubblicità dei lavori.**

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

*(Così rimane stabilito).*

PRESIDENTE. Comunico che il Nucleo speciale delle Commissioni parlamentari di inchiesta della Guardia di Finanza ha messo a disposizione di questa Commissione i militari della Guardia di Finanza Vincenzo Di Rubbo, luogotenente cariche speciali, e Daniele Sanluca, finanziere, che, ove non ci siano obiezioni, collaboreranno a tempo pieno con la Commissione per la gestione dell'archivio.

**Audizione del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni Giacomo Lasorella.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dottor Giacomo Lasorella. Ricordo che la seduta odierna si svolge nelle forme dell'audizione libera ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione, che ringrazio, unitamente ai colleghi che sono presenti in Commissione.

Saluto e ringrazio per la disponibilità ad accettare il nostro invito il presidente Gia-

como Lasorella che in questa occasione « ritorna a casa », avendo ricoperto un ruolo importante nell'Amministrazione della Camera dei deputati e adesso guida con competenza e autorevolezza l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

L'incontro verte sui profili di competenza della tutela degli utenti che sono molteplici e peraltro anche di grande attualità, visti i provvedimenti e i pareri recentemente assunti.

Dopo la sua relazione, che immagino sarà messa a disposizione dei commissari nelle prossime ore, i colleghi potranno porre eventuali domande o richieste di chiarimento, e, sulla base del tempo a nostra disposizione, potremo procedere ad ascoltare le risposte oppure aggiornarci a una seduta successiva, qualora sia necessario all'Autorità per l'approfondimento delle questioni sottoposte.

GIACOMO LASORELLA, *presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Ringrazio il presidente Baldelli dell'invito e delle sue parole gentili e ringrazio tutti voi per la vostra presenza. Per me è sempre una grande emozione ritornare alla Camera dei deputati. Agcom tiene molto all'interlocuzione con le Commissioni competenti nelle materie di comune interesse, in particolare con questa Commissione, anche perché la tutela dei consumatori e degli utenti è uno degli aspetti più importanti della missione istituzionale di Agcom. Peraltro dico subito che la tutela degli utenti sta assumendo, nel passaggio verso il mondo digitale, un'importanza e caratteristiche sempre nuove. Agcom si trova nella peculiare condizione di essere un'autorità convergente. Si occupa di settori – comunicazioni elettroniche, audiovisivo, poste e il digitale che funge da *fil rouge* che collega tutti gli altri settori – destinati a convergere sem-

pre più tra loro e questo è uno dei momenti più significativi in cui questa convergenza, che fu intuuta dal legislatore del 1997, si realizza sempre di più.

Incidentalmente mi preme anche richiamare in questa sede l'importante ruolo che viene svolto nella tutela dei consumatori, accanto ad Agcom, dai Co.Re.Com cui l'Autorità delega alcune importanti funzioni e che di essa sono interlocutori privilegiati.

La mia relazione è molto lunga e oggi ne salterò molte parti. Chi è interessato ne potrà approfondire i dettagli. Le cose che facciamo sono tante e darò quindi solo dei titoli. Se volete poi ne approfondiremo i singoli aspetti. Vorrei però dare innanzitutto delle premesse di contesto.

Prima di tutto sottolineerei la natura settoriale dell'attività a tutela dei consumatori. A differenza dell'Agcm che tutela i consumatori a 360 gradi, dalla pubblicità ingannevole alle clausole vessatorie e alle pratiche commerciali scorrette, per le autorità di settore come siamo noi o l'Arera, che avete ascoltato recentemente, l'attività di tutela del consumatore si svolge appunto in modo settoriale e sotto diversi profili che non sono solo quelli sanzionatori, ma sono soprattutto quelli della regolazione *ex ante*. L'attività del regolatore è soprattutto quello di regolare prima e poi di vigilare ed eventualmente di sanzionare. Si tratta di una peculiarità molto importante che riguarda questo settore. I dati normativi di riferimento sono la legge n. 481 del 1995 e poi la legge n. 249 del 1997 che ha istituito l'Autorità. A fianco di questi complessi normativi si è poi sviluppato un complesso e stratificato sistema di norme, anche di natura europea, che ha sempre più definito i diritti dei cittadini in questo settore.

Storicamente la tutela dei consumatori, per quanto riguarda Agcom, si sviluppa prima di tutto nel settore delle telecomunicazioni che oggi più correttamente si definiscono « comunicazioni elettroniche ». Questo settore continua a essere di importanza fondamentale anche se la grande sfida è ovviamente quella di aggiornare la tutela all'evoluzione della tecnologia.

A questa tutela si è affiancata la tutela nel settore delle poste che peraltro è in una

fase di grande trasformazione sia grazie alla sostituzione della corrispondenza tradizionale con la corrispondenza elettronica sia all'evoluzione del settore dei pacchi per l'evoluzione dell'e-commerce.

È poi sempre più rilevante la trasformazione che investe il settore dell'audiovisivo, tradizionalmente articolato secondo un modello lineare, per cui c'era un'emittente e i vari ascoltatori riceventi e che invece si trasforma sempre più in una televisione connessa, in cui potenzialmente si aprono anche modelli di interazione del consumatore, rispetto al quale anche la qualità della trasmissione assume una rilevanza sempre più significativa.

Infine, vi è il grande settore di internet. Su questa materia la tutela è ancora a macchia di leopardo, ma stanno intervenendo sempre più una serie di normative europee, via via recepite anche in Italia, e si attende tra poche settimane – lo sapete meglio di me – il *Digital Services Act* che dovrebbe costituire il quadro normativo di riferimento di tutto il settore.

Tra le fonti normative più recenti segnalano il Codice delle comunicazioni elettroniche, di recente attuato attraverso il decreto legislativo n. 207 del 2021, la direttiva Smau, attuata con il decreto legislativo n. 208 del 2021 – entrato in vigore il giorno di Natale – che tra l'altro ha esteso le tutele in particolare per i minori al settore dei video *on demand* e alle *video sharing platform* istituendo meccanismi di coregolazione, che adesso dovremo definire anche con le piattaforme, e meccanismi di risoluzione delle controversie. Via via dunque gli istituti tradizionali, sperimentati nel settore delle telecomunicazioni, si estendono anche ad altri settori. Richiamavo il *Digital Services Act*, ma sono in gestazione anche il *Media Freedom Act* e il regolamento sulla pubblicità elettorale. Questa serie di interventi a livello europeo pongono il tema della tutela dell'utente sempre meno in una prospettiva consumeristica e sempre più in una prospettiva di tutela come cittadino, per esempio anche rispetto alla correttezza dell'informazione, ferma restando ovviamente la libertà di manifestazione del pensiero che costituisce un tema di grandis-

simo rilievo anche per la formazione dell'opinione pubblica e quindi per il funzionamento della democrazia.

Mi soffermerò innanzitutto sulle comunicazioni elettroniche relativamente alle quali le linee guida dell'attività di Agcom sono state la tutela di una connettività adeguata a un funzionale accesso ai servizi di comunicazione elettronica e, conseguentemente, la tutela dei diritti rispetto alle varie condizioni tecniche ed economiche di offerta degli operatori, anche con riferimento a gruppi sociali specifici, come gli utenti con disabilità, e le tutele connesse al cambio di operatore e alla portabilità del numero, il tema della neutralità della rete e quello della sicurezza delle comunicazioni, avendo particolare riguardo alla tutela dei minori.

Per quanto riguarda la connettività, come dicevo prima, il primo tema è quello della regolazione. Al di là delle singole misure per i consumatori, l'obiettivo dell'Autorità è quello di porre in essere delle regole che consentano una sempre maggiore connettività dei cittadini. Ora l'articolo 76 del Codice delle comunicazioni elettroniche pone proprio la diffusione della fibra e la diffusione della rete come un obiettivo della legislazione. Agcom sta valutando l'offerta FiberCop che è volta anche a incentivare l'uso della fibra e quindi la diffusione della connettività.

Vorrei brevemente sottolineare che Agcom in questo periodo della pandemia ha posto in essere una serie di iniziative nei confronti dei principali fornitori di infrastrutture, soprattutto durante il periodo del *lockdown* nazionale a suo tempo decretato dal Governo. In questi duri mesi l'Autorità, a fronte di una situazione inedita e non immaginabile, ha sostenuto gli utenti, le imprese e la pubblica amministrazione, garantendo, con la fattiva collaborazione degli operatori, la tenuta della rete, anche attraverso un potenziamento delle infrastrutture di connettività.

Assodato il tema della connettività, c'è poi quello della tutela del diritto degli utenti ad avere trasparenza informativa sulla prestazione delle reti e sulla qualità fornita dagli operatori per i servizi di trasmissione

dei dati. Qui mi piace sottolineare un servizio che Agcom ha elaborato, in collaborazione con la Fondazione Bordoni, che è a disposizione dei cittadini sul nostro portale, ovvero il cosiddetto « Misura internet » che misura esattamente la qualità dell'accesso a internet da rete fissa e che tra l'altro è stato usato come parametro anche nel cosiddetto « Piano voucher » promosso dal Ministero dello Sviluppo economico. Al di là dell'utilizzazione per la misurazione del piano voucher, costituisce in primo luogo un servizio al cittadino perché gli consente di misurare la qualità della propria connettività alla rete. Stiamo sviluppando un analogo progetto per quanto riguarda la misura della qualità della rete mobile, ma non è stato ancora certificato e completato integralmente. Chiudo questo discorso che riguarda il tema generale del servizio universale che, come è noto, rappresenta l'insieme minimo di servizi a cui ciascun utente finale ha diritto sull'intero territorio nazionale e che deve essere oggetto di revisione alla luce dell'evoluzione tecnologica.

Quanto poi alla tutela dei diritti degli utenti rispetto alle condizioni tecniche ed economiche dell'offerta dei vari operatori, anche qui lo sforzo di Agcom è stato volto a garantire trasparenza e chiarezza delle informazioni contrattuali e la possibilità del passaggio da un operatore all'altro senza ostacoli e ritardi e senza aggravii ingiustificati di spesa. Si tratta essenzialmente della trasparenza tariffaria. C'è stata tutta la questione delle quattro settimane, che conoscete bene, e che è stata soprattutto oggetto di discussione nella scorsa consiliatura, rispetto alla quale, sommestamente, anche grazie al lavoro di AGCOM, si è pervenuti a un assetto credo soddisfacente.

Vi sono poi le disposizioni a tutela dell'utenza in materia di costi di recesso. Anche qui si tratta di un quadro da aggiornare alla luce del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche. Per quanto riguarda le procedure di cambio operatore, con una delibera recente del 2021 l'Agcom ha ridotto la tempistica per la procedura del passaggio di numero su rete fissa fino a tre giorni, in linea con i tempi di portabilità del numero sulla rete mobile. Segnalo poi il

tema dei servizi di assistenza, attualmente riservata ai soli *call center* degli operatori di telefonia, alla luce della innovazione tecnologica e della digitalizzazione dei servizi medesimi.

Segnalo altri due ambiti di attività. I provvedimenti in favore dei gruppi sociali specifici, cittadini con comprovato disagio economico e offerte di servizi per utenti non vedenti e non udenti. Con una delibera recente del 2021 è stata ampliata la platea dei beneficiari delle agevolazioni includendo anche gli utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, anche introducendo ulteriori servizi in tema di trasparenza della fatturazione e *caring*. Altro tema tradizionale è quello della vigilanza sul diritto degli utenti a un'internet aperta, la cosiddetta *net neutrality*. Ricordo a questo riguardo una delibera del 2018 che ha confermato il diritto degli utenti a scegliere in autonomia il modem, la cosiddetta delibera sul modem libero.

Un ulteriore capitolo riguarda la sicurezza sulla rete, con particolare riferimento ai minori. Mi riferisco al tema dei servizi premium e a quello del cosiddetto *teleselling*. Si tratta di un tema cui accennava il presidente introducendo la mia audizione, strettamente connesso con quello del Registro pubblico delle opposizioni. Sapevate bene che si è realizzato dopo molto tempo, con decreto del Presidente della Repubblica, l'aggiornamento del nuovo Registro delle opposizioni. Ho avuto piacere di notare che il governo ha recepito una serie di osservazioni che erano state suggerite da Agcom nell'ambito dei propri pareri, in particolare sul tema di garantire gli utenti da tutte le possibili forme di pubblicità indesiderata, tramite comunicazioni telefoniche, comprese quelle effettuate mediante operatore automatico nonché sui termini di entrata in vigore della nuova disciplina, che Agcom ha suggerito di anticipare proprio per garantire maggiore effettività alla tutela.

Mi soffermo rapidamente sulla materia della vigilanza e delle sanzioni, solo per dirvi che insomma ad Agcom giungono quasi 4000 denunce all'anno, tramite i vari modelli, e 11.000 segnalazioni all'anno da parte degli

utenti. I principali interventi posti in essere hanno riguardato i termini e i costi di recesso, l'attivazione inconsapevole dei servizi premium, le modifiche unilaterali del contratto, la libertà di scelta del terminale e la trasparenza tariffaria e contrattuale. Non strettamente connessa soltanto al tema dei consumatori, vi è l'attività sanzionatoria che dovrà parimenti essere ridefinita alla luce dei contenuti del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche. Gli importi sanzionati complessivamente sono di 4 milioni nel 2016, 8 milioni nel 2017, 7 milioni nel 2018, 10 milioni nel 2019 e 6 milioni nel 2020, anche per effetto della pandemia.

Mi piace sottolineare un importante capitolo dell'attività dell'Autorità riguarda la questione della risoluzione delle controversie. Stiamo parlando sempre di telefonia ma è un tema che è destinato a incontrare diversi aspetti dell'attività di Agcom. Mi riferisco in particolare agli articoli della legge istitutiva e poi del Codice delle comunicazioni elettroniche che assegnano all'Autorità il compito di dirimere controversie tra utenti e operatori di telefonia internet e pay-tv. Agcom ha disegnato un sistema, fondato su una piattaforma telematica *ConciliaWeb*, che ha una certa facilità di accesso per quanto riguarda gli operatori e che consente ai cittadini di ottenere un'interazione immediata con gli operatori in vista prima di una conciliazione e poi di adire l'Autorità in via contenziosa per una decisione. Questo sistema è stato ulteriormente aggiornato nel corso di questa consiliatura e si avvale della collaborazione dei Co.Re.Com, che svolgono una attività importante a supporto dell'Autorità. L'esistenza di questa piattaforma informatica ha però molto avvantaggiato l'uniformità delle decisioni e anche la rapidità delle decisioni stesse e tra l'altro è stata una *best practice* riconosciuta anche in diverse sedi anche internazionali come nell'ambito del BEREC. Proprio qualche giorno fa abbiamo stretto un accordo con l'ART per dare a tale Autorità la possibilità di estendere questo meccanismo anche alle controversie in materia di trasporti.

Segnalo che queste controversie si concludono con un accordo tra le parti nel 67

per cento dei casi. Va aggiunto un 10 per cento di procedure concluse con la rinuncia da parte dell'istante. Le altre questioni, invece, vengono poi sottoposte alla decisione dell'Autorità o dei Co.Re.Com., in caso di esito negativo da parte del tentativo di conciliazione. Questo era quanto vi volevo dire per il settore delle comunicazioni elettroniche.

Passo molto rapidamente al settore postale solo per dirvi che anche qui abbiamo un meccanismo di risoluzione delle controversie che però non è *ConciliaWeb* anche perché la legislazione attribuisce questa parte precontenziosa essenzialmente a Poste Italiane, quindi la possibilità delle controversie riguardanti la protezione di obblighi connessi con lo svolgimento del servizio universale. Ci sono una serie di controversie che hanno riguardato la consegna dei pacchi e lo smarrimento della corrispondenza. Gran parte vengono risolte dall'operatore. Da noi sono arrivati nel 2021 74 casi, in linea con il 2020, quindi si tratta di percentuali sicuramente inferiori rispetto al settore delle comunicazioni elettroniche. Segnalo anche l'attività sanzionatoria connessa alla violazione degli obblighi sullo svolgimento del servizio universale e segnatamente le norme che assicurano la continuità della fornitura del servizio universale, le rimodulazioni non autorizzate di orari e di chiusura degli uffici postali che evidentemente sono di grande importanza per i consumatori.

Segnalo che la maggior parte dei procedimenti per la definizione delle controversie si chiudono con provvedimenti favorevoli all'utente e condanna dell'operatore all'indennizzo, sia pure nei limiti numerici di cui avevo parlato prima.

Mi sia consentito, dopo questa pur non breve illustrazione dei principali provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di tutela dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche e delle poste, fare alcune brevi considerazioni di scenario, ritornando al tema della rete delle comunicazioni elettroniche. La rete si trova oggi al centro di una nuova strategia regolamentare nell'ambito della quale ogni soggetto, Agcom *in primis* come parte attiva

della costruzione dell'ecosistema digitale, è chiamato ad assumere le responsabilità derivanti dal proprio ruolo, attraverso nuove strategie di regolamentazione. Vi è uno spostamento dell'azione dell'Autorità, sempre di più da forme e strumenti sviluppati lungo le tradizionali direttrici dell'accesso alle infrastrutture e ai servizi di comunicazione elettronica e della trasparenza e sostenibilità delle relative condizioni tecniche economiche, verso nuove prospettive di tipo, per così dire, olistico, che guardano alla tutela del diritto del consumatore con riferimento alla fruizione sicura e soddisfacente del servizio digitale prescelto. Il tema si sposta sempre più dalla qualità del servizio alla qualità dell'esperienza, la cosiddetta *quality experience*.

Queste considerazioni mi servono per introdurre una delle attività regolatorie più innovative svolte dall'Autorità in questo periodo, che riguarda il cosiddetto caso Dazn, che presenta delle peculiarità. Dazn è un fornitore di servizi di media autorizzato in Germania dalla MABB, tuttavia per la prima volta svolge in Italia un servizio di media e di trasmissione delle dirette delle partite di calcio via *streaming*, quindi sottoposte a una cornice di tutela, quali il cosiddetto decreto Melandri, particolarmente significativa nell'ambito dell'ordinamento, rispetto ad altri tipi di trasmissione. Con riferimento al caso Dazn, l'Autorità ha cercato di avere, quanto più possibile, un approccio complessivo di regolazione. Prima dell'inizio delle partite di calcio, abbiamo sollecitato Dazn a installare nella rete una serie di *content delivery network* che facilitassero la diffusione, lo dico come si diceva una volta, del segnale, cioè della trasmissione in *streaming*, attraverso la rete. Questo, già di per sé, ha comunque avuto un effetto particolarmente significativo e positivo. A ottobre 2021, abbiamo poi adottato un ordine nei confronti di Dazn chiedendo, da un lato, di porre in essere misure a tutela dei consumatori e degli utenti, soprattutto con riferimento alla predisposizione di un servizio di assistenza al cliente prevalentemente attraverso la voce, e poi di porre in essere tutte le misure volte al miglioramento della qualità del servizio. Il

mese scorso, all'esito di questo procedimento, abbiamo adottato tre provvedimenti in questa materia. Uno, non strettamente attinente alla tutela dei consumatori, ma molto importante, riguarda la misurazione dell'*audience* — perché Dazn forniva sostanzialmente una misurazione impropria. Con questo provvedimento abbiamo invitato l'operatore a dotarsi in una serie di tempi scanditi dal provvedimento — come impone la legge — di una rilevazione certificata degli utenti, affrontando anche l'evoluzione tecnologica verso la cosiddetta *total audience*, quindi la possibilità di rilevare non solo gli utenti televisivi, ma anche gli utenti in *streaming*.

Gli altri due provvedimenti riguardano più direttamente il tema della tutela dei consumatori. Il primo riguarda il seguito di quell'ordine dello scorso ottobre e abbiamo aperto un procedimento sanzionatorio che riguarda due profili. Da un lato, l'assistenza agli utenti e, dall'altro, la predisposizione di misure volte al miglioramento della qualità della trasmissione. Nell'ambito di questi procedimenti Dazn avrà modo di difendersi e anche eventualmente di presentare una serie di impegni. L'aspetto più innovativo — si tratta di un provvedimento di cui abbiamo dato comunicazione ma che sarà emanato tra breve a seguito di una serie di adempimenti prescritti in materia — è quello volto alla predisposizione di un meccanismo di misurazione della qualità del servizio. In sintesi, l'obiettivo è quello di far sì che l'utente abbia innanzitutto la possibilità che sia misurabile la qualità della trasmissione e quindi che la qualità della trasmissione sia scissa dalla qualità della connessione di rete, quindi una modalità che consenta di distinguere tra la qualità della trasmissione da parte di chi trasmette il collegamento dalla qualità della connettività in sé e che poi l'utente stesso possa apprezzare questa qualità di connessione per chiedere, in caso di malfunzionamento, un risarcimento, naturalmente nei limiti complessivi dell'abbonamento richiesto per la fruizione del servizio. Ci si muove in un terreno inesplorato, abbiamo messo una serie di cautele, nel senso che Dazn si dovrà adeguare entro tre mesi dalla

emanazione del provvedimento e ci saranno due mesi ulteriori per correggere eventuali aspetti che possano non funzionare. Ci rendiamo conto che sotto molti aspetti, anche nell'esperienza europea, si tratta di una innovazione molto significativa. Ci hanno chiesto informazioni anche dall'Inghilterra su questo provvedimento, c'è grande attenzione e ovviamente da parte nostra c'è un grande senso di responsabilità e anche un'attenzione a trovare, anche dal punto di vista tecnico, la soluzione che possa non dar luogo a contestazioni.

Prima del tema della tutela dei consumatori in rete, vorrei fare un brevissimo accenno al tema del *parental control*, cioè ai sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio. In attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica al fine di predisporre i meccanismi che consentano di esercitare il *parental control*. Anche qui c'è un intreccio tra disciplina delle comunicazioni e disciplina dei contenuti, e il presupposto è definire quali siano i contenuti che debbano essere sottoposti a blocco, a filtro o a inibizioni. L'Autorità sta cercando di muoversi anche in attuazione della nuova direttiva Smav che attribuisce all'Autorità stessa il compito di determinare una classificazione dei contenuti a visione non libera che possono essere offerti con una funzione di controllo parentale.

Chiudo questa lunga carrellata facendo solo un cenno alla delicatissima questione dei contenuti illeciti su internet. All'inizio ho parlato del preannunciato varo del *Digital Services Act* e del *Digital Markets Act*, del *Media Freedom Act* e del regolamento sulla trasparenza della pubblicità elettorale in rete, che dovrebbero formare il nucleo centrale del modello di disciplina europea del settore digitale. In questa prospettiva, oltre al grande tema della trasparenza algoritmica, occorre approfondire e affinare, anche in collaborazione con le piattaforme on line, meccanismi di moderazione, anche in vista dell'applicazione efficace, anche in via contenziosa, per esempio attraverso il sopra illustrato *ConciliaWeb*, di strumenti di *detection* e di rimozione dei contenuti,



stando ovviamente attenti a eventuali meccanismi per ricorrere contro eventuali decisioni contestate a tutela della libertà di espressione. Si tratta di un tema con implicazioni vastissime che, per ragioni di tempo e di spazio, non affronto compiutamente in questa sede.

Ho già messo tantissima carne al fuoco, ma ovviamente rimango a disposizione della Commissione. Vi ringrazio.

**PRESIDENTE.** Grazie, presidente. La sua relazione tocca molti temi di rilievo. Chiedo ai colleghi se intendono intervenire per porre domande o richieste di chiarimento.

Do la parola all'onorevole Zanella.

**FEDERICA ZANELLA.** Grazie presidente Lasorella per la relazione molto esauriente. Sicuramente sono tematiche di grandissima attualità, ci vorrebbe molto più tempo per affrontarle tutte. Cercherò anche io con le mie domande di toccare le cose principali. Innanzitutto bene per i tre provvedimenti su Dazn. Sapete che avevamo presentato una risoluzione in Commissione trasporti e telecomunicazioni. Lei ci ha fatto l'onore di venire a raccontare quello che stavate facendo sul primo provvedimento che avevate preso ad ottobre. Bene che sia ci sia stato un seguito. Se non ricordo male loro sostenevano di non essere propriamente un operatore di comunicazione elettronica quindi di non dover sottostare al vostro controllo e la vostra potestà sanzionatoria, tanto che nella nostra risoluzione avevamo previsto che il Governo valutasse l'opportunità di dare all'Autorità poteri di controllo e sanzionatori anche per Dazn come per tutti gli altri operatori di comunicazione elettronica, quindi volevo capire, visto che hanno tre mesi per adeguarsi, quali siano state le risposte. Si stanno adeguando o continuano a non adempiere, basandosi su questa idea di non essere propriamente operatori di comunicazione elettronica? Ci sarebbero tante altre domande, ma immagino che altri colleghi le andranno a dettagliare maggiormente.

Sulla questione dei contenuti, noi puntiamo molto a una maggiore responsabiliz-

zazione delle piattaforme. Tra l'altro c'è una proposta di legge su cui dovrete dare un parere – ci avete detto che lo fornirete lunedì – quindi non entro troppo nel merito. Sul discorso della pirateria elettronica, anche qui abbiamo chiesto di colmare una lacuna che c'è per quanto concerne la tutela del diritto d'autore, e quindi darvi poteri sanzionatori circa il rispetto delle indicazioni impartite dall'Autorità nell'esercizio della funzione di tutela dei diritti d'autore.

Ovviamente sono molto attenta da sempre alla tutela dei minori sul web, so che anche lì avete un po' le mani legate ma chiaramente è tutto legato perché la rimozione dei contenuti lesivi è fondamentale da parte delle piattaforme quindi auspichiamo che l'Autorità possa agire in maniera sempre più determinata e poter avere poteri sanzionatori reali anche come funzione deterrente. Comunque ci vuole un maggior controllo delle piattaforme.

Per quanto concerne ConciliaWeb, quindi le conciliazioni e questa forma di ADR, volevo chiedere come è andata, perché avevo seguito il passaggio dalla forma in presenza delle conciliazioni al ConciliaWeb. C'era qualcuno che si opponeva, portando ad esempio il discorso di tante persone che sono poco avvezze all'utilizzo del web, quindi le persone più anziane che spesso comunque subiscono frodi, aumenti esagerati di costi. Volevo capire se effettivamente la percentuale di risoluzione è rimasta positiva e come avete aiutato le persone che non possono insomma utilizzare il ConciliaWeb e se c'è la possibilità di conciliare anche di persona e se effettivamente come sono migliorate le tempistiche della risoluzione delle conciliazioni.

Un'ultima cosa riguarda un'altra proposta di legge relativa a una tematica, che interessa molto anche il presidente, in merito ai costi ancillari della telefonia. Volevo capire se avete intenzione di prendere provvedimenti e come vi state muovendo in questo senso perché legalmente le compagnie possono farlo, inserendo nei contratti i famosi codicilli, però mi chiedevo se da parte di Agcom si possa fare qualcosa su

questo aspetto. Mi fermo qua per lasciare spazio agli altri colleghi.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Barzotti.

VALENTINA BARZOTTI. Ci tenevo a ringraziare per l'audizione il dottor Lasorella e confermare, che soprattutto in ambito di risoluzione stragiudiziale e quindi conciliativo, abbiamo una *best practice* da parte dell'Agcom e dei Co.Re.Com d'Italia, per cui sono molto contenta che ne stiamo parlando oggi. In merito volevo proprio chiederle se abbiamo disponibile una reportistica o un monitoraggio sulle conciliazioni dei Co.Re.Com in tutta Italia e quindi quali sono più virtuosi rispetto a quelli che magari fanno più facilità. Sempre nell'ambito della risoluzione stragiudiziale, ricordo che quando si facevano le conciliazioni in presenza non in tutti i Co.Re.Com vi era la possibilità di fare un secondo grado laddove la conciliazione si chiudesse con mancato accordo. In alcuni Co.Re.Com si aveva la delega per andare in una fase successiva e in altri no. Volevo capire come è stata affrontata questa problematica e se tutti i Co.Re.Com. adesso hanno la delega per fare il secondo grado, beninteso un secondo grado tra virgolette.

Un'altra tematica che volevo porre all'attenzione e che è stata citata, è quella del *Digital Services Act*, in particolare rispetto alla tutela del cosiddetto *prosumer* quindi il consumatore-utente che è anche lavoratore. Volevo capire se rispetto a queste tematiche si stava interloquendo con la Commissione europea nell'ambito della proposta della *Digital Services Act* e nel caso se fosse possibile avviare con voi un'interlocuzione rispetto a queste tematiche che stiamo trattando anche in Commissione lavoro.

PRESIDENTE. Do la parola al collega Rizzone.

MARCO RIZZONE. È sempre un piacere rivederla, le stiamo facendo tante domande proprio per farla tornare!

Ho tre domande. Una è sulle reti. Si parla di *smart working* anche nella pubblica amministrazione e, in relazione alle prospettive che ci sono di fruire sempre più di servizi della pubblica amministrazione in rete, mi chiedo cosa ci può dire della connettività e della sicurezza delle reti in relazione a questo specifico aspetto. Quando si tratta di dati personali, ad esempio fiscali e sanitari come riusciamo a tutelare meglio il consumatore in vista della fruizione di servizi di questo tipo fruiti ma anche erogati da parte della pubblica amministrazione, da parte di un operatore che da casa sua utilizza una connessione a internet non protetta per accedere a un database e poi magari scrivere su quel database.

La seconda domanda invece riguarda la telefonia. In particolare che prospettive ci sono sullo sviluppo delle e-Sim, delle Sim virtuali, che potrebbero garantire una maggiore competizione sul mercato, ma soprattutto un più agevole trasferimento di un contratto da un operatore all'altro o la fruizione di più numeri sullo stesso dispositivo senza bisogno di dual SIM.

La terza domanda invece riguarda le piattaforme digitali e in particolare quelle social. È sempre più frequente la sospensione o la cancellazione decisa in maniera unilaterale di *account* su queste piattaforme digitali. Vorrei capire se si possono prevedere, anche in collaborazione con il Parlamento, delle procedure semplificate per fare eventualmente appello qualora ci fossero errori – perché statisticamente qualcosa potrebbe non essere *spam* o un *hater* di turno ma è semplicemente un algoritmo che sbaglia ad identificare questo tipo di situazioni – e se dal lato dello Stato sia possibile trovare il modo di identificare in maniera molto agevole, anche obbligando gli operatori e i gestori delle piattaforme a fornire informazioni precise sull'identità di chi abbia eventualmente compiuto atti – senza arrivare al *revenge porn* – come un *hater* che scrive un commento, evitando che si affollino gli uffici pubblici di querele che poi si risolvono in nulla perché il server si trova all'estero e non si può identificare chi abbia compiuto questi atti deprecabili.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Manca.

GAVINO MANCA. Innanzitutto ringrazio il dottor Lasorella per la relazione molto interessante ed esaustiva su temi molto complicati e ampi. La prima domanda su cui mi ha preceduto riguardava Dazn, un tema che viene sollecitato da tutti noi. Lei ha parlato di una procedura sanzionatoria in corso per quanto riguarda Dazn, il limite è dato anche il fatto che non hanno un call center a disposizione, quindi i clienti hanno poca opportunità per poter mettere in campo l'attività che necessitano di un rapporto con la società, e anche il mancato coordinamento tra Telecom e Dazn crea questa sorta di incapacità di avere un riferimento certo. Lo dico perché nell'interlocuzione sarebbe importante affrontare questi temi.

Un'altra piccola riflessione. L'articolo 9 del decreto dignità ha introdotto il divieto assoluto di pubblicità per le società di giochi e scommesse. Ci rendiamo conto però che con degli escamotage giochi e scommesse continuano ugualmente a essere pubblicizzati, utilizzando vecchie pubblicità inerenti a società sportive, nonostante le linee guida fissate dall'Agcom nel 2019. Ritengo sia il caso di rimodulare queste linee-guida per far venire meno questi escamotage che mettono in campo tali società per continuare a fare pubblicità occulta.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Giuliano.

CARLA GIULIANO. Ringrazio il dottor Lasorella per la sua relazione. Ho qualche domanda che riguarda in particolare la tutela dei consumatori nei confronti delle compagnie telefoniche e sul funzionamento tanto dei Co.Re.Com quanto dell'Agcom. Come prima cosa le chiedo perché ho rinvenuto delle discrepanze, come diceva anche la collega Barzotti che mi ha preceduto, fra i diversi Co.Re.Com se ci sia una lista che è tenuta dall'Agcom e comunque dalle autorità di controllo e di vigilanza, una lista pubblica sul web degli esposti e delle segnalazioni che vengono ricevute — una sorta di storico — se ci sia una lista

degli esposti che sono in quel momento sotto esame e una lista degli esposti che hanno avuto esito negativo e per quale motivo e quelli che hanno avuto esito positivo. È chiaro che il semplice utente, anche non aiutato da un avvocato, con questo tipo di informazione può orientarsi meglio e capire quale strada giudiziale o stragiudiziale intraprendere.

Sarebbe poi opportuno — e io come avvocato ho seguito molte di queste faccende soprattutto per aiutare persone anziane che non hanno grandissima dimestichezza né con gli aspetti para-legali né con la tecnologia — sarebbe opportuno semplificare moltissimo le modalità di accesso alla piattaforma ConciliaWeb perché le conciliazioni da remoto sono ottime però io ricordo che nel passaggio dalle segnalazioni cartacee al Co.Re.Com., che era la mera compilazione di un modulo molto semplice che normalmente anche i clienti meno avvezzi riuscivano a compilare quasi da soli, si è passati a una piattaforma che richiede l'ingresso necessariamente con lo SPID del cliente. Quindi questo costituisce un primo intoppo innanzitutto perché quando si tratta di persone anziane devono necessariamente farsi uno SPID, e in più è un intoppo perché, qualora abbiano un avvocato che anche gratuitamente vuole dare loro una mano, l'avvocato non può accedere con i dati e con la firma digitale del cliente, ma necessariamente con il suo SPID.

Altro problema — e su questo le faccio proprio una domanda per capire l'orientamento della vostra Autorità — ritengo che le sanzioni e anche il cosiddetto indennizzo che danno poi il Co.Re.Com o l'Agcom, a seguito della non positiva chiusura della fase conciliativa, siano veramente bassi. Da un lato incoraggiano le società telefoniche a porre in essere una recidiva nei confronti di tutti quei comportamenti inadempienti, dall'altro scoraggiano il cittadino a proseguire per le vie legali, perché è chiaro che affrontare una causa per aziende molto grandi ha un costo irrisorio, mentre per un cittadino con l'alea del giudizio e le lungaggini della giustizia civile che tutti conosciamo è invece molto più problematico.

Ritengo che sarebbe sicuramente opportuno inasprire l'impianto sanzionatorio.

Altra cosa abbastanza specifica su cui le chiedo un'opinione. Spesso quando, prima di adire il Co.Re.Com., si fanno i cosiddetti reclami interni per i malfunzionamenti della rete internet o della rete telefonica, in particolare in questo momento di pandemia dove gli accessi a internet erano quadruplicati, le compagnie telefoniche spesso non rispondono a quei reclami interni che si inoltrano in base ai contratti. Questo ovviamente non impedisce di adire il Co.Re.Com, ma fa perdere tempo al cittadino che tenta di aspettare la risposta della compagnia. Anche in caso di mancata risposta al reclamo scritto si potrebbe prevedere una piccola sanzione da parte dell'Agcom.

Ultima cosa. Nel caso di contestazione di inadempienze contrattuali, credo che le compagnie telefoniche dovrebbero essere obbligate a comunicare per iscritto ai clienti le risultanze delle attività interne di diagnosi sul funzionamento della rete internet e mandarle in copia per conoscenza all'Agcom e, nel caso in cui queste diagnosi non siano veritiere, si potrebbe prevedere una vera e propria una sanzione specifica da parte dell'Agcom. Questa questione eviterebbe tutta la trafila che si fa attualmente per la misurazione da remoto.

GIACOMO LASORELLA, *presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Potrebbe spiegarmi meglio questa ultima questione?

CARLA GIULIANO. A me è capitato un caso specifico di un malfunzionamento della rete internet che una compagnia telefonica negava assolutamente. Il cliente ha fatto una diagnosi specifica. Ha chiamato la compagnia telefonica che da remoto gli ha misurato la velocità internet che alla medesima risultava in un modo. Il cliente ha poi fatto una specie di perizia con un suo tecnico che aveva dei dati assolutamente differenti. Hanno usato poi il sito dell'Agcom per la rilevazione della velocità della rete internet tramite il sistema Nemesis. È stato però difficilissimo installarlo, e noi eravamo in presenza del tecnico

di un tecnico informatico di parte, è stato complicatissimo da installare e alla fine ha dato un risultato nettamente inferiore a quello che addirittura aveva per quasi cinque mesi continuato ad attestare la compagnia telefonica secondo le sue risultanze da remoto. Il tecnico di parte aveva fatto una perizia con una velocità inferiore a quella della compagnia telefonica. Il sistema Nemesis ha certificato una velocità internet inferiore sia a quella della compagnia telefonica sia addirittura a quella del tecnico di parte. Glielo dico non perché un interesse personale sulla questione, ma questo poveretto ci ha messo cinque mesi e ha avuto delle difficoltà notevoli a installare questo programma, c'è voluto il tecnico altrimenti non ci sarebbe mai riuscito. Per ovviare a tutto questo credo che Nemesis debba essere utilizzato proprio come dire come *extrema ratio*. Sarebbe più opportuno che per iscritto la compagnia telefonica dicesse al cliente l'esito dei controlli diagnostici interni che fa, mandando in copia o tramite una piattaforma web questi risultati interni all'Agcom per cui se poi risulta una discrepanza molto forte direttamente l'Agcom pone in essere una sanzione a parte. Potrebbe essere l'Agcom a fare tutti questi controlli con la piattaforma Nemesis che per i normali cittadini è complicatissimo. È un software abbastanza complicato da installare, a meno che non si abbia molta dimestichezza con gli apparati tecnici informatici.

Le chiedo dunque se avete avuto segnalazioni di questo tipo e se ritiene che sia utile che si possa in qualche modo semplificare questa procedura, su cui le compagnie telefoniche un po' marciano, perché sanno che comunque lunga, e il cittadino non sa come fare.

PRESIDENTE. Do la parola alla vicepresidente Alemanno.

MARIA SOAVE ALEMANNO. Anch'io ringrazio per la relazione che ci ha presentato il dottor Lasorella, che mi fa molto piacere rivedere oggi. Mi faccio semplicemente portavoce di una proposta che mi è pervenuta e oggi mi fa piacere

sottoporgliela. Parlavamo appunto che esiste la piattaforma ConciliaWeb attraverso la quale è possibile presentare le istanze. Sempre più spesso però tanti cittadini per poter vedersi riconosciuto un diritto devono adire alle vie legali e non tutti hanno la possibilità di farlo, talvolta si scoraggiano anche a causa degli elevati costi che questo comporta. La proposta di cui mi faccio portavoce, ma solo perché mi è stata presentata sapendo che facevo parte di questa Commissione, è quella, se fosse possibile, di istituire sul sito dell'Agcom un elenco dei vari interventi, delle varie pratiche scorrette o comunque dei problemi che sono sorti in maniera tale che poi il cittadino possa leggerle e rendersi conto se effettivamente c'è stato un prosieguo oppure la pratica o la segnalazione sia rimasta inevasa o talvolta il cittadino crede di aver avuto un diritto leso e magari non è così, per dare quindi una sorta di indirizzo, una linea-guida come primo approccio all'utente finale.

L'altra domanda riguarda un dato che ci ha offerto. Se ho bene inteso, parlava di 11 mila interventi in un anno. Delle sanzioni che non ho preso nota, ma mi sembrava che esse aumentassero anno per anno. Mi piacerebbe conoscerne le motivazioni, cioè se si è trattato di un maggior controllo da parte dell'Autorità oppure se si è trattato di una minore attenzione da parte delle imprese nel gestire le proprie pratiche anche per poter calibrare una eventuale nostra azione in tal senso.

**PRESIDENTE.** La ringrazio vicepresidente. Non essendovi altri interventi, aggiungo un paio di considerazioni e una domanda. In relazione ai numeri che ci ha riferito, le 4000 denunce e le 11000 segnalazioni, non ho letto la relazione nella sua interezza per cui la questione che le pongo potrebbe essere già risolta — così come anche altre che sono state poste — ma le chiedo se ci fosse la possibilità di capire che cosa riguardano queste segnalazioni, anche a grandi linee e per macro-temi, e gli esiti che ottengono tali segnalazioni, in modo da avere una statistica dei casi che riguardano i vostri interventi sulla parte della vigilanza sanzionatoria.

Un'attenzione certamente particolare va riservata agli utenti anziani perché da un lato è comprensibile la rincorsa a tutta una quantità di meccanismi digitali che possano essere monitorati, vigilati e regolati, d'altra parte rischiamo di avere una quantità di utenti, a partire dalle persone anziane, a cui sommiamo i portatori di disabilità e gli utenti deboli verso cui c'è una grande sensibilità della Commissione, che rischiano di rimanere indietro e non essere così assistiti e tutelati nei loro diritti. Sarebbe forse anche opportuno — e credo sia una cosa che andrebbe chiesta a tutti i nostri interlocutori istituzionali — un meccanismo di informazione. Ci sono campagne che vengono messe in atto, seppur con mezzi non adeguati, sui diritti che i consumatori hanno rispetto a determinati settori. Ieri sera il presidente di Arera, Besseghini, ricordava per esempio — lo cito perché è una cosa che conosco da vicino avendo fatto io la norma — il tetto dei conguagli. In bolletta c'è scritto qual è il diritto se arriva un conguaglio superiore al tempo di prescrizione, cioè di fare ricorso. È allora necessario trovare il modo di rendere pubblici agli utenti i loro diritti. Penso allo *ius variandi* dei contratti, la possibilità di comparare effettivamente le offerte — penso alla telefonia, dove le offerte vengono svolte con una articolazione in cui è difficile compararle — oppure si rischia per questioni interpretative, quando si dice che le informazioni fornite al consumatore al momento della stipula non possono essere modificate se non con l'accordo delle parti. Chiarendo che queste informazioni sono condizioni contrattuali allora la modifica unilaterale o l'aggiornamento prenderebbero una piega diversa.

Servizi a valore aggiunto, li ricordava con altro nome la collega Zanella. Com'è possibile che tanti utenti si trovano nelle condizioni di dover pagare costi aggiuntivi per servizi che non hanno richiesto e che si ritrovano di *default*, oppure che hanno chiesto con la navigazione *on line* sullo smartphone magari attraverso l'accesso di un unico *banner* e si trovano poi a pagare voci delle quali si rendono conto solo nel corso del tempo? So che in passato — lo

sollevammo anche a livello parlamentare attraverso atti di sindacato ispettivo — era un tema su cui l’Autorità aveva avviato una riflessione, però bisognerebbe stabilire e regolare il principio per il quale, con la stessa facilità con cui si accede a un servizio che va ovviamente confermato, si debba anche poter recedere. Invece per accedere a un servizio di meteo, di informazioni calcistiche, di news, di oroscopi o di tarocchi, il rischio è che si acceda con grande facilità mentre per disdirlo si devono fare carte bollate. Anche questo diventa un meccanismo di protezione che vale la pena approfondire e rendere facile e pubblico.

Per quanto riguarda il Registro delle opposizioni, la cui realizzazione rientra nelle competenze del MISE e della Fondazione Bordoni che gestisce di fatto il Registro, ci sono ancora 120 giorni, però, anche in sede di parere, non so se vi siate posti il problema delle numerazioni non riconoscibili o sconosciute, perché ciò rischia di essere un problema proprio per capire dove andare a trovare gli operatori e su chi ricadano le responsabilità, al committente degli operatori o agli operatori stessi.

Sulla vicenda Dazn volevo capire se la valutazione dell’Autorità in questo momento sia quella di ritenere il contenzioso con i consumatori e tutte le questioni conseguenti risolti con i provvedimenti adottati. L’augurio ovviamente è quello.

Anche quest’altra considerazione vale per tutti. Ritenete che il peso delle sanzioni sia commisurato e giusto oppure che la misura delle sanzioni sia in qualche misura conveniente, soprattutto in riferimento ad aziende che possono permettersi violazioni su larga scala, con la considerazione preventiva in bilancio di sanzioni a fronte di un utile che comporta una violazione su larga scala? Sono efficaci in termini di deterrenza o una grande società può mettere in conto l’idea di poter ricevere una sanzione comunque continuando a perpetrare un comportamento « scorretto »?

Presidente Lasorella, abbiamo posto una quantità di questioni rilevanti sul tappeto. A lei la massima libertà di poterne affrontare alcune immediatamente oppure rin-

viare a una seduta successiva. Su questo abbiamo massima libertà di azione.

GIACOMO LASORELLA, *presidente dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Proverei a rispondervi, poi se ritenete opportuno un approfondimento, sono ovviamente a vostra disposizione. Non l’ho presentato all’inizio, ma sono stato accompagnato dall’ingegner Giovanni Santella che è proprio il responsabile della Direzione della tutela del consumatore in Agcom ed è venuto a darmi supporto in relazione a questa audizione. Semmai per qualche aspetto specifico chiederò anche a lui, se il presidente me lo consente, di dare delle risposte più tecniche. Potremmo anche trasmettere della documentazione in un momento successivo.

Provo rapidamente a rispondere alle tante domande che sono state poste.

Circa la questione Dazn. Relativamente al tema del riconoscimento, l’operatore ha impugnato il nostro ordine di ottobre, rilevando la nostra mancata legittimazione. Per la verità, un tecnicismo, ma non da poco, consiste nel fatto che non hanno chiesto la sospensiva di quell’ordine, quindi l’ordine è andato avanti. Tra l’altro, l’attuazione della direttiva SMAV e anche in parte di quella sulle comunicazioni elettroniche hanno introdotto un’ulteriore disciplina che rafforza le competenze di Agcom — anche grazie appunto a quella preziosa risoluzione che fu approvata dalla Commissione trasporti della Camera. Si tratta ovviamente di una partita che, come spesso accade, si gioca su tanti piani, talvolta anche quello giudiziario. Per ora non sembra quello il principale, cioè loro hanno impugnato l’ordine di ottobre ma quell’impugnativa al momento è rimasta lì.

Non ho affrontato nella mia relazione il tema del diritto d’autore. Insieme alla direttiva SMAV e a quella sulle comunicazioni elettroniche, c’è l’altra direttiva importantissima sulla tutela del diritto d’autore che siamo chiamati ad attuare sotto i vari profili, come il rapporto tra piattaforme e giornali e in genere la tutela del diritto d’autore sul *web* anche attraverso meccanismi di *notice and take down*, quindi sostanzialmente la possibilità per l’utente

di segnalare e ottenere l'eliminazione di quel contenuto. Stiamo dunque cercando di attuare questa regolamentazione.

Circa il tema dei costi ancillari ci siamo mossi, abbiamo adottato una serie di misure. Se il presidente lo consente, farei intervenire il direttore Santella.

**PRESIDENTE.** Do la parola al direttore Santella.

**GIOVANNI SANTELLA**, *direttore della Direzione della tutela del consumatore di Agcom*. Il tema dei costi ancillari chiaramente coinvolge diverse fattispecie, bisogna intendersi a cosa ci si riferisca. Ad esempio, come diceva il presidente, i costi di recesso possono essere considerati come uno di quei costi nascosti, soprattutto precedentemente ai nostri interventi. Gli operatori scaricavano parecchi costi, anziché nella fase iniziale di attivazione, alla fine, quando ormai il cliente era perso. Abbiamo posto linee-guida molto vincolanti, cioè che non può essere superiore al valore medio di canone, ed effettivamente quella tematica si è abbastanza spenta. C'è poi la questione più che dei costi delle cosiddette promozioni, che poi diventano un costo per il cliente nel senso che non c'era chiarezza sulla durata della promozione e su che cosa succedesse nel momento in cui il cliente decideva di recedere dal contratto prima del vincolo contrattuale, tipicamente due anni. Anche qui abbiamo posto linee-guida chiare. Poi c'è il costo di eventuali apparati accessori quali il modem e il router. Anche in quel caso, con un'operazione di massima trasparenza, cioè imponendo agli operatori di pubblicare sul sito *web* la cosiddetta pagina di trasparenza tariffaria, abbiamo imposto loro di pubblicare, per ogni servizio, una sorta di tabella in cui si chiariva qual era poi effettivamente il canone mensile che pagava il cliente quindi la parte corrente di canone del noleggio della linea di accesso e in più tutte le rate relativi a questi servizi accessori. Si è trattata di un'operazione molto forte che abbiamo fatto che ha calmierato queste pratiche. Certamente ci sono ancora, non smetteranno di provarci però abbiamo molto attenuato il fenomeno.

**PRESIDENTE.** Ingegnere, in alcuni casi ci segnalano che per esempio alcuni modem vengono dati in comodato d'uso poi si riscattano ma vanno consegnati dall'altra parte del globo e quindi tutto viene reso molto sconveniente. Segnalateci anche chi fa queste pratiche, perché uno scambio con la Commissione su questi temi potrebbe essere interessante.

**FEDERICA ZANELLA.** Per esempio c'è chi fa un prezzo fisso però poi uno si trova il costo della segreteria, il costo della funzione che ha attivato per sbaglio perché è andato sul banner, eccetera eccetera. Se uno fa un prezzo fisso deve indicare con precisione i servizi compresi e gli altri, attivabili a pagamento, devono essere chiaramente e scientemente attivabili a pagamento.

**GIACOMO LASORELLA**, *presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Questo è proprio il tema della trasparenza tariffaria. Queste schede che abbiamo fatto pubblicare mirano essenzialmente a questo, poi certamente c'è una quantità di informazioni e capisco che per l'utente possa essere molto difficile orientarsi, ma l'Autorità sta cercando di rendere quanto più possibile trasparenti i vari meccanismi.

Sulle osservazioni che facevano le onorevoli Barzotti e Giuliano sui Co.Re.Com. virtuosi o meno, non vorrei fare una classifica. Indubbiamente c'è una differenza tra alcuni Co.Re.Com. più virtuosi e altri meno. Abbiamo avviato un'interlocuzione con i consiglieri regionali per una revisione dell'accordo-quadro. Il problema è cercare di individuare dei meccanismi che ne rendano virtuoso il funzionamento. Uno dei meccanismi potrebbe essere anche quello di collegare l'erogazione dei contributi alla qualità del servizio reso ai cittadini, peraltro ve ne sono molti che funzionano molto bene. Si tratta quindi di una materia da calibrare.

Conosco bene il tema dello SPID per le persone anziane, anche personalmente. Lo SPID rende un po' difficile alle persone anziane accedere ai servizi. Come direbbe il Ministro Brunetta, si tratta però di una tendenza che riguarda tutta la pubblica amministrazione, essendo lo SPID uno stru-

mento di grande agevolazione per il cittadino. Si tratta dunque di trovare le modalità per garantire assistenza a coloro i quali non sono dotati di questo strumento. Tra le misure recenti, abbiamo ampliato il numero dei soggetti accreditati cercando anche sperimentalmente di ampliarlo ad alcune categorie. Per esempio, in Alto Adige è stato suggerito che alcune associazioni di categoria provvedano all'assistenza e abbiamo cercato di trovare una modalità per garantirla da parte di soggetti esterni. Anche le associazioni dei consumatori ovviamente svolgono tale funzione di assistenza nei confronti dei cittadini. Sono contento delle parole dell'onorevole Barzotti su ConciliaWeb, è importante che venga rilevato che è un sistema che funziona bene e viene considerata sostanzialmente una *best practice*. Evidentemente tutto si può migliorare e se ci sono dei suggerimenti, siamo pronti a recepirli.

Circa le sanzioni, al momento, trattandosi di controversie tra privati, abbiamo un quadro generale delle tematiche e sicuramente possiamo fornire un macro quadro delle tematiche, articolate per argomenti. Questo si può senz'altro fare, però la pubblicità di ogni singola controversia diventa complicata per ragioni di riservatezza. Come diceva l'ingegner Santella, la questione della trasparenza tariffaria attraverso le schede che imponiamo ai vari operatori è già un elemento molto importante in questo senso, ma sicuramente sarebbe importante predisporre quelle che nel mondo anglosassone chiamano FAQ (*frequently asked questions*) cioè una serie di risposte, e quindi, come suggeriva l'onorevole Alemanno, la possibilità di un elenco delle varie fattispecie con relative risposte che un consumatore trova, prima di intraprendere una eventuale controversia.

Sulla questione della sicurezza sulle reti, per quanto riguarda l'accesso alla pubblica amministrazione, credo che lo sforzo sia stato fatto soprattutto per garantire la sicurezza degli accessi e quindi dal lato dei soggetti ai quali si accede. Quanto alla sicurezza della rete è più il Ministero dello Sviluppo economico che dovrebbe agire in

tal senso. Circa lo sviluppo delle e-SIM, lascio la parola all'ingegner Santella.

PRESIDENTE. Do la parola all'ingegner Santella.

GIOVANNI SANTELLA, *direttore della Direzione della tutela del consumatore di Agcom*. Da un po' di tempo ci siamo posti il problema insieme agli operatori e avevamo avviato un ragionamento con un tavolo tecnico per introdurlo, soprattutto perché faciliterebbe la portabilità del numero, dato che oggi occorre riconsegnare la SIM fisica. Ci siamo fermati perché alcuni aspetti erano ancora oggetto di normativa tecnica a livello internazionale e quindi ci sembrava che iniziare a fare degli sviluppi in Italia che non fossero poi allineati con il contesto di standardizzazione fosse poco utile. Però il tavolo è ancora aperto e probabilmente lo riprenderemo a breve. Stiamo attendendo la messa a punto della normativa. È comunque uno dei prossimi temi tramite il quale dovremmo fare un aggiornamento delle delibere sulla portabilità del numero proprio per consentire di farle con la e-SIM.

GIACOMO LASORELLA, *presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Circa le piattaforme *social* il tema è quello della tutela rispetto alle decisioni delle piattaforme stesse. La normazione europea contenuta nel *Digital Service Act* dovrebbe essere la cornice all'interno della quale prevedere questo tipo di interventi. Ovviamente il legislatore nazionale, se ritiene, può intervenire, ma il tema è veramente di sistema, anche perché queste piattaforme *social* tendono a diventare ordinamenti giuridici conclusi, all'interno dei quali c'è una normazione e c'è un tribunale. Sono tutte attribuzioni proprie dello Stato quindi si pone il tema di un controllo dell'autorità pubblica rispetto a queste decisioni che sono comunque di soggetti privati e attengono a diritti, sia pure in un quadro contrattuale, che riguardano la libertà di espressione. Il tema c'è sicuramente e in questa fase è soprattutto del legislatore, in particolare europeo. Alla do-



manda che ci chiede cosa stiamo facendo rispetto al *Digital Service Act*, rispondo che noi siamo oramai usciti dall'interlocuzione, adesso c'è il trilogico tra Commissione, Parlamento e Consiglio dei ministri, quindi sostanzialmente gli apporti esterni sono esauriti. Avevamo partecipato alla fase di consultazione, che in genere viene promossa dalla Commissione, stiamo partecipando alla fase di consultazione sul *Media Freedom Act*, stiamo partecipando alla fase di consultazione sul regolamento sulla pubblicità elettorale. È dunque un quadro di normazione europea che si sta definendo.

Sui diritti dei consumatori mi segnala giustamente l'ingegner Santella che c'è una convenzione tra MISE e Agcom – era una domanda del presidente Baldelli – e proprio nel consiglio di oggi abbiamo deliberato una campagna di sensibilizzazione, anche attraverso i media, sulle materie di interesse dei consumatori, quindi una circostanza particolarmente significativa.

Circa il divieto della pubblicità di giochi e scommesse dobbiamo senz'altro procedere a una revisione delle linee-guida emanate nel corso della scorsa consiliatura. Questo sarà uno degli impegni dei prossimi mesi.

Sui servizi a valore aggiunto – una questione sollevata dal presidente – vorrei far presente che proprio di recente abbiamo approvato una delibera che riguarda il cosiddetto *barring*, quindi una procedura aggravata per l'accesso ai servizi *premium*, cosa che rappresenta un elemento volto sicuramente a scoraggiare questo tipo di interventi.

Sul tema generale delle sanzioni, c'è sicuramente da fare una riflessione. Quando si parla di sanzioni – ma voi che fate i legislatori questa cosa la sapete molto meglio di me – il problema è sempre quello di trovare un bilanciamento rispetto al complesso delle violazioni. Talvolta, guardando alla singola violazione, si può ritenere che sia troppo bassa, ma le sanzioni sono graduate da un minimo a un massimo e quindi si situano all'interno di un quadro che va considerato nel suo complesso, però le sollecitazioni rispetto a una revisione sono senz'altro benvenute.

Queste mi sembrano le questioni che sono state poste. Trasmetterò senz'altro al presidente i dati sulle tipologie di controversie, anche per offrire ulteriori elementi di conoscenza e sono a disposizione per gli ulteriori approfondimenti che riterrete opportuni.

PRESIDENTE. La ringrazio per le risposte date in presa diretta perché sono sinonimo di grande efficienza e ci fanno probabilmente superare la necessità di una ulteriore seduta su questi temi. Ringrazio anche l'ingegner Santella per il suo intervento e per le precisazioni di natura tecnica e di merito sulla Direzione consumatori di cui è il responsabile.

Do la parola alla collega Barzotti per un'ultima richiesta.

VALENTINA BARZOTTI. Ringrazio per le risposte rese. Volevo porre due domande collegate. Rispetto ai dati sui Co.Re.Com., ovviamente non si tratta di fare una classifica ma di avere una fotografia rispetto al servizio reso all'utenza, ai consumatori. Se vi fosse la possibilità di avere un dato aggregato sulla funzionalità rispetto al contenzioso e al numero di conciliazioni che vengono effettivamente svolte, sarebbe molto utile, così come anche dati più analitici rispetto alla tipologia di problematiche che vengono presentate. Questo anche in virtù del fatto che le delibere vengono pubblicate sul sito e quindi in realtà il problema di *privacy* è relativo rispetto questo punto.

Volevo poi chiedere se mi poteva rispondere rispetto al secondo grado di giudizio e ai mancati accordi in sede conciliativa.

PRESIDENTE. Do la parola alla collega Zanella.

FEDERICA ZANELLA. Tornando al discorso delle conciliazioni, le risoluzioni hanno dei verbali, le conciliazioni no, è il secondo grado di giudizio di cui parlava la collega. Volevo chiedere se effettivamente con il ConciliaWeb sono migliorate le tempistiche e se ci sono dei dati, proprio perché il *vulnus* maggiore era sul tempo, nel senso che c'erano regioni che risolvevano la

conciliazione in tre mesi e regioni che la risolvevano in sei mesi-un anno e ovviamente è più lesivo per il consumatore avere una definizione dopo un anno. Volevo capire se ConciliaWeb ha aiutato le tempistiche ad accorciare i tempi per tutti e se sono migliorate le percentuali di risoluzione dei positivi rispetto alle conciliazioni storiche. Inoltre, — lo avevamo fatto in Co.Re.Com. Lombardia, su mia richiesta ma questo è proprio diretto ad aiutare gli operatori per sanare a monte i difetti a valle — chiedo se è possibile disporre di una percentuale di casistiche, cioè quali siano le problematiche maggiori riscontrate da segnalare agli operatori. Forse sarebbe il caso di chiedere ai Co.Re.Com. di fornirvele annualmente, perché credo che tutti i Co.Re.Com. lo facciano proprio per agevolare le problematiche e aiutare gli operatori a sanare i vulnera.

**PRESIDENTE.** Onorevole Giuliano, le ridò la parola, con la preghiera di una massima sintesi.

**CARLA GIULIANO.** Circa le due domande che avevo fatto poc'anzi in realtà, la questione che ponevo su ConciliaWeb era quella di consentire anche agli avvocati, muniti di delega, di poter accedere con il proprio SPID o con la propria firma digitale per conto del cliente, cosa che attualmente non è prevista. Un avvocato può presentare, tramite il deposito telematico, un ricorso in tribunale, ma non può presentare un'istanza di conciliazione presso i Co.Re.Com. neanche se allega la delega quindi con il mandato del proprio cliente, perché, ripeto, si può accedere soltanto con lo SPID del cliente.

**GIACOMO LASORELLA, presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.** Studieremo senz'altro la questione, per ora le do una risposta interlocutoria, ma la studieremo per darle una risposta.

Sul secondo grado di giudizio, farò una ricognizione dei dati principali che abbiamo sulla materia del ConciliaWeb e cerco senz'altro di mandarveli. Ci sono delle differenze tra regione e regione e l'accordo quadro può essere sicuramente un'occa-

sione per cercare di introdurre miglioramenti. Si tratta di una tematica che l'onorevole Zanella conosce molto meglio di me.

Sui Co.Re.Com. c'è un tema di rapporti anche con le regioni perché essi, per molti aspetti, svolgono funzioni delegate ma le svolgono con il personale delle regioni, che viene gestito dalle regioni medesime, talvolta anche nell'ambito delle dotazioni di personale delle regioni stesse, e anche nell'ambito del loro bilancio. In questo accordo che vorremmo negoziare con i Co.Re.Com. una delle cose a mio avviso più significative dovrebbe essere quella di mantenere un'autonomia di bilancio del contributo che viene dato perché se finisce — per carità, con tutto il rispetto — nel calderone del bilancio regionale, non si capirebbe come questi soldi effettivamente vengano spesi. Inoltre, vorremmo anche chiedere una garanzia sulla stabilità del personale dedicato in modo che si possa formare personale via via sempre più competente. Ripeto, sui Co.Re.Com. obiettivamente ci sono grandi differenze di rendimento e di risultato però l'obiettivo è quello di cercare, con la collaborazione delle regioni, di sanarle.

**PRESIDENTE.** La campagna che avete valutato in consiglio stamani è con il MISE ?

**GIACOMO LASORELLA, presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.** Sì.

**PRESIDENTE.** Allora, quando saremo in una fase un po' più avanzata, forse potrebbe essere interessante presentarla anche per i profili di competenza.

Ringrazio il presidente Lasorella e l'ingegner Santella per la disponibilità e l'efficienza con cui hanno voluto corrispondere alla richiesta di audizione e rispondere alle domande dei commissari.

Dichiaro conclusa l'audizione.

**La seduta termina alle 15.40.**

*Licenziato per la stampa  
il 24 marzo 2022*

PAGINA BIANCA



\*18STC0175990\*