

### 3.22. Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione

Gli ultimi dodici mesi hanno visto l'ulteriore consolidarsi dei dati del "Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive" ("Catasto"), che costituisce la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione. Tale banca dati rappresenta una preziosa e affidabile fonte di informazioni attuali e storiche relative agli impianti di radiodiffusione televisiva presenti sul territorio nazionale.

Già dal gennaio 2009, è attivo, su rete internet, il sistema di gestione *on-line* del Catasto nazionale delle frequenze, che nel corso di questi ultimi due anni è andato sempre più affermandosi come un importante strumento di conoscenza del sistema radiotelevisivo italiano e come punto di riferimento per tutte le attività tecniche e amministrative poste in essere per dare completa attuazione al processo di transizione al digitale terrestre (cd. fase di *switch-off*).

L'aggiornamento *on-line* dei dati da parte degli stessi operatori di settore ha consentito un puntuale e costante monitoraggio delle dinamiche che caratterizzano l'utilizzo dello spettro elettromagnetico attinente alla radiodiffusione televisiva nelle bande I-III VHF e IV-V UHF, consentendo di svolgere un'ottimale attività di pianificazione sulla base di informazioni sempre più accurate e aderenti alla realtà esistente.

Grazie alle procedure automatizzate sviluppate, gli uffici dell'Autorità si sono potuti avvalere, in occasione della convocazione dei tavoli tecnici previsti nell'ambito dei procedimenti di pianificazione delle aree tecniche oggetto del passaggio al digitale terrestre, così come in molteplici altre attività, di elenchi degli impianti aggiornati e verificati in tempo reale.

I formati di dati utilizzati nel Catasto, così come gli elaborati prodotti, costituiscono uno *standard* per lo scambio di informazioni riguardanti gli impianti di radiodiffusione che ha ricevuto largo apprezzamento sia da parte degli operatori di settore, sia da parte delle associazioni di categoria.

Detto sistema informatizzato ha consentito la totale dematerializzazione di tutte le tipologie di dichiarazioni rese dagli operatori, attraverso un semplice accesso in modalità telematica utilizzando le medesime credenziali assegnate dal Servizio Ispettivo e Registro per le comunicazioni al Registro.

L'accesso è tracciato in ogni sua parte e l'impianto, oggetto di comunicazioni o di modifiche, è storicizzato attraverso l'identificativo alfanumerico univoco che lo accompagna.

Ulteriori funzionalità, attualmente in fase di messa in esercizio, sono state progettate nel corso del 2010 al fine di fornire sia al personale dell'Autorità sia agli operatori ulteriori strumenti di gestione ancora più potenti e, al tempo stesso, flessibili ed intuitivi. Tra questi interventi possono essere segnalati, per rilevanza e complessità, la procedura di migrazione del sistema geodetico di riferimento attualmente utilizzato per le coordinate geografiche degli impianti (ED50) verso lo *standard* internazionale WGS84 e la realizzazione di un'applicazione accessibile via *web* attraverso la quale tutti gli utenti della rete internet potranno consultare, senza necessità di preventiva autenticazione, una sezione ridotta del Catasto appositamente creata (c.d. "Catasto pubblico") contenente i dati essenziali degli impianti di diffusione operanti sul territorio.

Nel periodo compreso tra gennaio 2010 e marzo 2011, il 90% circa degli operatori di radiodiffusione si è collegato almeno una volta al sistema informatizzato del Catasto, facendo registrare un totale di oltre 12.000 accessi, con una media giornaliera di circa 40 accessi/die.

Nel corso degli accessi effettuati dagli operatori di radiodiffusione, sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate oltre 9.000 pratiche, integralmente dematerializzate, con le quali sono stati comunicati oltre 37.000 tra inserimenti, variazioni tecnico/amministrative, trasferimenti, subentri o cessazioni di impianti, per una media di oltre 30 pratiche per giorno lavorativo.

Allo stato attuale, il Catasto contiene 10.125 impianti analogici attivi, 11.689 impianti digitali attivi e 264 impianti radiofonici T-DAB attivi.

In merito all'attività di vigilanza, sono state programmate, anche per l'anno 2011, opportune verifiche e sopralluoghi tecnici, effettuati congiuntamente alle strutture periferiche del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento Comunicazioni, nelle Regioni in cui ha avuto luogo lo *switch-off*, al fine di testare l'attività effettivamente svolta dagli operatori televisivi. Questi ultimi, sia in qualità di operatori di rete, sia in qualità di semplici fornitori di servizi di *media* audiovisivi, vengono altresì monitorati attraverso specifiche attività di *back-office*.

Nel 2010, il Servizio Ispettivo e Registro ha svolto controlli sulle autodichiarazioni rese al Catasto nazionale delle frequenze di oltre un centinaio di operatori esercenti l'attività di radiodiffusione televisiva relativamente agli impianti operanti sul territorio nazionale nelle aree già completamente digitalizzate (Sardegna, Campania, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Piemonte Occidentale), invitando successivamente gli stessi ad aggiornare i dati relativi agli impianti operanti in tecnica analogica ai sensi dell'articolo unico, comma 3, dell'allegato C alla delibera 666/08/CONS del 26 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni. A valle di tali verifiche, sono stati avviati n. 21 procedimenti sanzionatori nei confronti degli operatori radiotelevisivi per il mancato aggiornamento dei dati dichiarati al Catasto Nazionale delle Frequenze ovvero al Registro degli operatori di comunicazione.

Sempre in merito all'attività di vigilanza, va evidenziato che la convocazione dei tavoli tecnici predisposti dalla Direzione Reti dell'Autorità è diventata anch'essa una preziosa occasione per invitare gli operatori radiotelevisivi partecipanti ad aggiornare la propria posizione amministrativa e tecnica relativamente agli impianti gestiti presso il Catasto Nazionale delle Frequenze.

Da ultimo, si evidenzia che nel dicembre 2010 è stato creato un Gruppo di Lavoro dedicato al Catasto. Il nuovo Gruppo ha la funzione di gestire le problematiche tecnico-giuridiche connesse al censimento delle infrastrutture di diffusione televisiva nell'ottica del completamento del passaggio al digitale e di dare corso agli adempimenti amministrativi, tecnici e regolamentari necessari per estendere la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione anche al censimento degli impianti di radiodiffusione sonora in tecnica analogica operanti in banda FM ed in tecnica digitale operanti in banda L. A tal fine, sono state audite diverse rilevanti imprese operanti nel settore della radiodiffusione sonora con le quali si è provveduto a definire un iniziale tracciato record per la comunicazione degli impianti. La raccolta dei dati, previa apposita delibera, è prevista nella seconda metà del 2011.

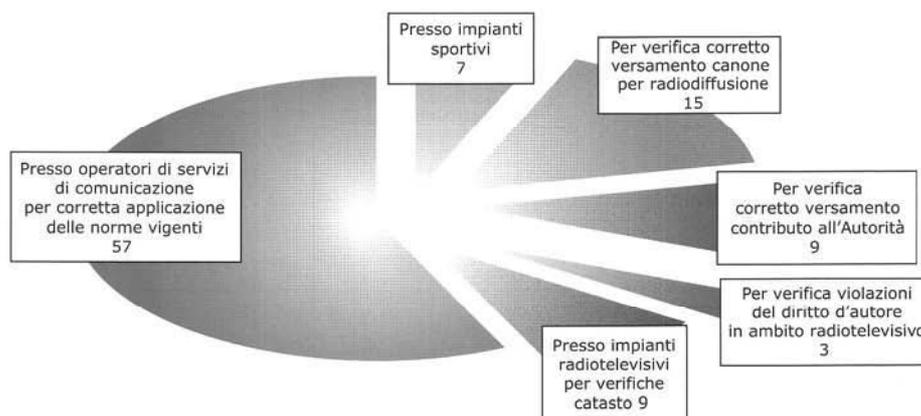
### 3.23. L'attività ispettiva

Nel periodo di riferimento, il Servizio ispettivo dell'Autorità ha effettuato verifiche secondo le procedure definite dalla delibera n. 220/08/CONS. L'attività ispettiva ha riguardato, in particolare:

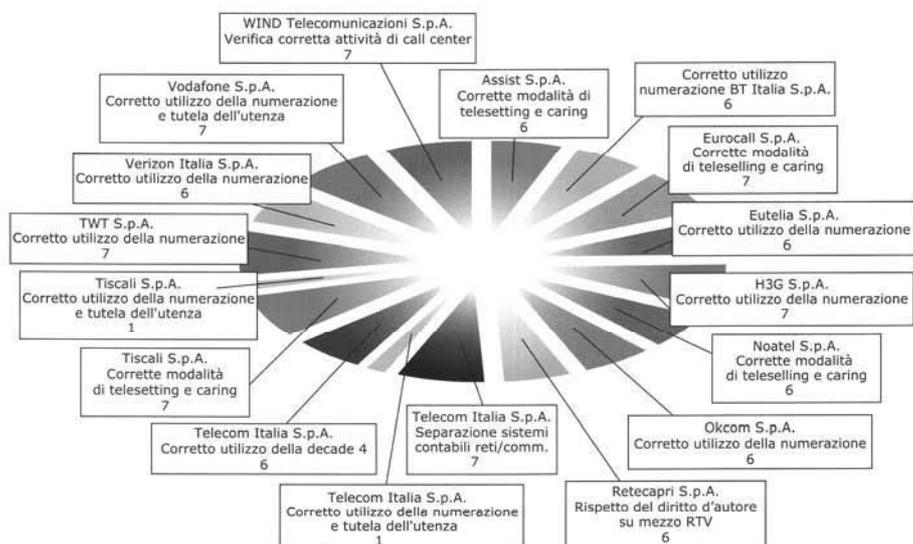
- a) la verifica, in capo agli operatori di servizi di comunicazione (telefonia e dati), del rispetto della disciplina regolamentare in materia;
- b) la tutela del diritto di cronaca in materia di diritti sportivi;
- c) le verifiche sul pagamento da parte degli operatori di comunicazione del contributo dovuto all'Autorità;
- d) le verifiche in materia di pagamento del canone di concessione da parte degli operatori radiotelevisivi;
- e) la verifica delle violazioni del diritto d'autore in ambito radiotelevisivo;
- f) attività di sopralluogo per la verifica dei dati inviati dai singoli operatori ed inseriti nel Catasto nazionale delle frequenze.

Relativamente alle verifiche effettuate sull'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, sono stati oggetto dell'attività ispettiva i seguenti operatori: Assitel s.p.a., BT Italia s.p.a., Eurocall s.p.a., Eutelia s.p.a., H3G s.p.a., Okcom s.p.a., Noatel s.p.a., Telecom Italia s.p.a., Tiscali s.p.a., TWT s.p.a., Voice out s.p.a., Verizon Italia s.p.a., WIND telecomunicazioni s.p.a. Il personale è stato impiegato in attività ispettiva per complessivi 67 giorni (Figura 3.3). Le figure successive illustrano le attività ispettive svolte dall'Autorità, suddivise, rispettivamente, per operatore (Figura 3.4) e per campo di attività (Figura 3.5).

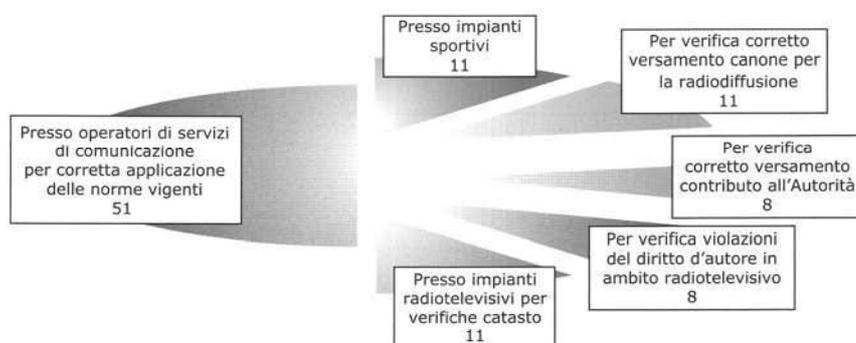
Figura 3.3. Numero di giornate ispettive effettuate (%)



Fonte: Autorità

**Figura 3.4.** Operatori interessati dall'attività ispettiva (%)

Fonte: Autorità

**Figura 3.5.** Campi dell'attività ispettiva (%)

Fonte: Autorità

Nell'ambito delle competenze attribuite all'Autorità dal decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 recante "Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi" e della delibera n. 307/08/CONS, sono state disposte una serie di attività ispettive presso gli impianti sportivi sul territorio nazionale ospitanti gare dei campionati calcistici.

Le verifiche ispettive sono state finalizzate ad appurare il rispetto della normativa di settore in materia di corretto esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva

e dei diritti audiovisivi da parte delle emittenti radiotelesive e di diritto di accesso agli impianti sportivi nei confronti degli operatori della comunicazione durante le giornate di campionato afferenti competizioni sportive calcistiche. Relativamente a tali verifiche sono stati oggetto di sopralluogo gli impianti sportivi delle città di: Bergamo, Roma, Varese, Pescara.

L'attività ispettiva ha supportato il Servizio organizzazione e bilancio e una speciale unità organizzativa per l'avvio di una serie di verifiche sul corretto pagamento da parte degli operatori di comunicazione del contributo dovuto all'Autorità. L'attività è stata finalizzata a verificare relativamente agli anni 2006, 2007, 2008 e 2009 l'assolvimento, da parte di una serie di operatori di comunicazione, degli obblighi in materia di contributo dovuto all'Autorità ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 66, della legge n. 266/2005.

Altra attività ispettiva avviata in collaborazione con il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, dopo lo svolgimento di un complessa attività *desk*, è stata quella tesa a verificare il regolare pagamento del canone annuale da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni di radiodiffusione in ambito nazionale e locale. Come detto, tale attività è stata inizialmente svolta tramite approfondimenti della documentazione inviata dai concessionari, nel corso dei quali, in più occasioni, il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento comunicazioni è stato interessato al fine di ricostruire i dati disponibili. Relativamente a tali verifiche sono stati oggetto di ispezione 5 operatori radiotelesivi, di cui 2 nazionali e 3 locali.

La verifica delle violazioni del diritto d'autore in ambito radiotelesivo, attuate ai sensi dell'accordo di collaborazione stipulato tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Società Italiana degli Autori ed Editori (S.I.A.E.) e con il supporto del Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, ha riguardato 4 operatori radiotelesivi per un impiego di personale quantificato in 8 giorni lavorativi.

All'esito della prima implementazione dei dati del Catasto Nazionale delle frequenze di cui alla delibera n. 502/06/CONS del 2 agosto 2006 sono state avviate delle attività di sopralluogo effettuate in collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento comunicazioni e la Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni presso l'Autorità. Tali attività di verifica sono state avviate dopo una serie di incontri con la Direzione generale per i servizi di comunicazione e la Direzione generale pianificazione e gestione dello spettro radioelettrico del Ministero, al fine di definire le linee guida propedeutiche all'avvio di una capillare attività di sopralluoghi tecnico/amministrativi presso gli impianti radiotelesivi interessati al censimento. Relativamente a tali verifiche sono stati oggetto di sopralluogo le infrastrutture di telecomunicazioni attestatale nella seguenti aree: Trentino Alto Adige, Toscana, Liguria, Lazio.

Il Servizio ispettivo e registro, competente per l'accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità ha definito 91 procedimenti di iscrizione a ruolo presso la società Equitalia s.p.a. per un importo complessivo per l'anno 2010 di euro 4.216.673,00.

### 3.24. I rapporti con i consumatori e gli utenti

Nel riferimento corso dell'ultimo anno, l'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela dei consumatori ha attuato tutte le iniziative progettate nell'ambito del Protocollo di Intesa, siglato nel 2008 tra l'Autorità e le associazioni di consumatori componenti il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell'art. 136 del Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005) e, in particolare:

a) nei giorni 10 e 11 giugno 2010 si è tenuto a Roma, presso la sede dell'Autorità, il primo corso di formazione tecnico-regolamentare riservato ai quadri dirigenti delle Associazioni dei consumatori. L'evento ha costituito un importante momento di approfondimento per far conoscere, in maniera chiara ed esauriente, le regole e gli strumenti che permettono alle Associazioni stesse di gestire le problematiche di consumo dell'utenza, gli eventuali contenziosi tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e per impostare correttamente il ruolo di assistenza/consulenza. La partecipazione delle Associazioni è stata importante, con ben 55 delegati provenienti da tutte le regioni d'Italia, fra cui molti responsabili provinciali e regionali delle Associazioni. I temi trattati nella due giorni di corso sono stati vari: rapporti fra AGCOM e Associazioni, norme primarie applicabili, gestione delle segnalazioni, nuovo modello D per la denuncia delle violazioni, ruolo di vigilanza e intervento dell'Autorità, regolamentazione vigente. È stata inserita anche una specifica parte dedicata agli approfondimenti in materia di controversie e casistica, con una esercitazione su casi pratici. Considerato il grande consenso ricevuto dalle associazioni per aver centrato l'obiettivo di accrescere la conoscenza delle regole e delle procedure amministrative, è stato proposto di trasformare il "Corso di Formazione" in un appuntamento annuale, anche per sviluppare un confronto ancora più stretto fra l'Autorità e i rappresentanti territoriali delle Associazioni dei consumatori;

b) sono proseguiti gli approfondimenti svolti a seguito delle puntuali segnalazioni inviate dalle associazioni, le quali, in quanto punti di contatto diretto con i consumatori-utenti, rappresentano da tempo importanti "sensori" sulle problematiche di consumo più frequenti e di rilevante urgenza per l'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche. Numerose sono state, inoltre, le sessioni di incontro con le associazioni, sia nel corso delle audizioni relative alle istruttorie avviate dall'Autorità, sia in seno al Tavolo permanente di confronto istituito già dal 2006 (delibera n. 662/06/CONS) per garantire una costante consultazione su importanti temi di rilevante attualità per il regolatore;

c) nel gennaio 2011 sul sito internet dell'Autorità è stato pubblicato "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", un documento informativo completo, continuamente aggiornato e di facile consultazione che sarà gratuitamente distribuito sul territorio nazionale su supporto informatico, di concerto anche con le associazioni dei consumatori, attraverso il quale tutti gli utenti e i rappresentanti delle associazioni potranno migliorare la conoscenza dei diritti dei consumatori nel mercato delle comunicazioni elettroniche.

### **Le relazioni con il pubblico e il servizio di contact center**

Notevoli progressi in direzione di un più intenso rapporto con i cittadini e con gli utenti dei servizi di comunicazione elettronica si sono realizzati con l'ampliamento dei canali di primo contatto perseguito con il servizio di *contact center* istituito dall'Autorità nel 2009 presso l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori.

Il compito precipuo del servizio consiste nel fornire all'utenza la possibilità di inoltrare all'Autorità segnalazioni aventi ad oggetto problematiche riscontrate nei rapporti con tutti gli operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettronica (comprese le televisioni a pagamento) e nel rendere consapevoli i cittadini riguardo agli strumenti di tutela offerti in caso di violazioni da parte degli operatori, fornendo loro informazioni qualificate sulle attività dell'Autorità.

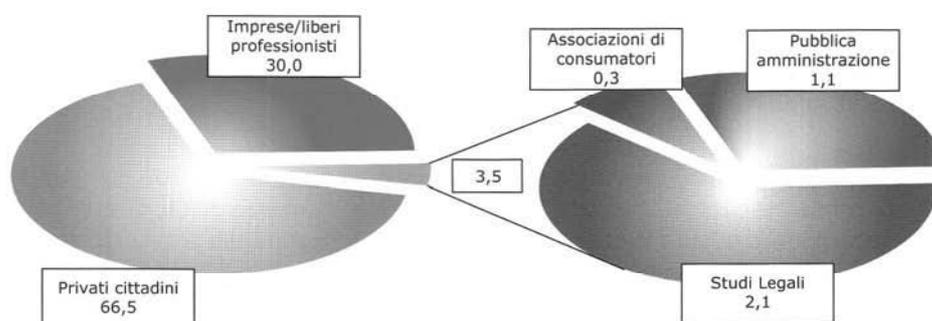
Allo svolgimento di questi compiti è stato dedicato un gruppo di cinque addetti, costituente il c.d. *front-office*, che tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 14:00, fornisce il servizio di risposta telefonica, di gestione delle e-mail pervenute alla casella di posta elettronica [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it) e di smistamento, ad un apposito *back office*, costituito da personale dell'Autorità, delle richieste di chiarimenti e delle segnalazioni non assolvibili al primo livello.

Nel periodo di riferimento, il *contact center* ha gestito contatti con circa 14.000 cittadini e utenti, offrendo loro informazioni generali sulle attività dell'Autorità, sulla normativa di settore, sugli strumenti di tutela disponibili, e sulle modalità di presentazione delle denunce fornendo, all'occorrenza, indicazioni standardizzate per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche emerse nei rapporti con i gestori dei servizi.

Il mezzo prevalentemente utilizzato dagli utenti per rivolgersi al *contact center* è stato il telefono: l'89,2% dei contatti si è registrato con telefonate al numero verde 800.18.50.60 (da rete fissa) o al numero geografico 081.750.750 (da rete mobile o dall'estero); il 10,8% delle richieste e segnalazioni dei cittadini è pervenuto alla casella di posta elettronica [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it).

Come rappresentato di seguito (Figura 3.6), hanno contattato l'Autorità in prevalenza privati cittadini (66,5%) e imprese (30,0%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti qualificati, tra i quali si distinguono, tuttavia, gli studi legali.

■ **Figura 3.6.** Contatti per tipologia di soggetto (%)

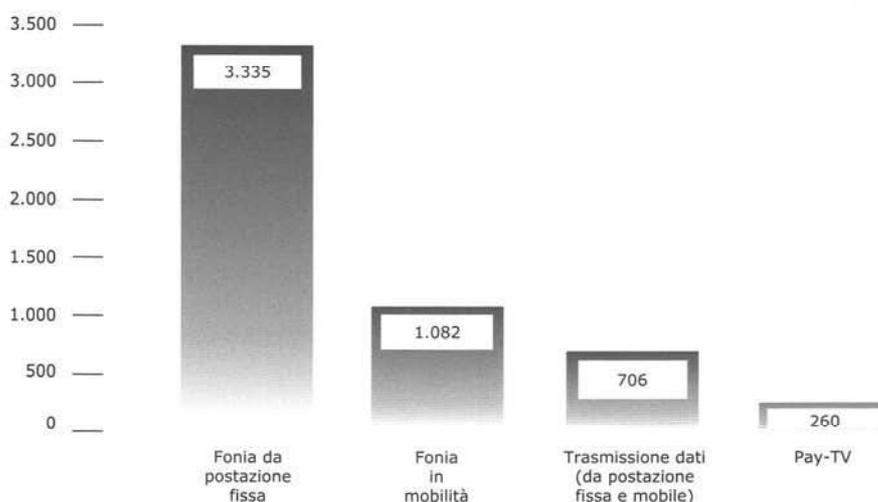


Fonte: Autorità

In controtendenza rispetto a quanto osservato nella precedente Relazione annuale (1 maggio 2009 – 31 aprile 2010), si registra un maggior utilizzo del servizio per richieste di informazioni (61,6% rispetto al 16,3%) e, per converso, un minor ricorso al *contact center* per segnalare problematiche con operatori di comunicazioni elettroniche e di *pay-tv* (38,4% rispetto all'83,7% del precedente periodo di osservazione), dovuti, soprattutto, ad un più virtuoso andamento del mercato, anche grazie alla maggiore severità delle sanzioni irrogate ed alla maggiore efficacia degli strumenti di conciliazione delle controversie.

Le richieste di informazioni hanno riguardato principalmente i servizi di telefonia fissa e mobile (43,6%): gli utenti hanno chiesto, in particolare, chiarimenti sulle procedure di passaggio ad altro operatore e sulla MNP, sulle disposizioni della legge n. 40/2007 in tema di diritto di recesso, e relativi costi, e di riconoscimento del diritto alla restituzione o trasferimento del credito residuo; il 28% delle informazioni richieste ha avuto ad oggetto le procedure amministrative dell'Autorità, in particolare il contenzioso tra utenti ed operatori, la presentazione delle denunce e l'iscrizione al Registro degli operatori delle comunicazioni; nel 21,5% dei casi si è trattato, infine, di quesiti attinenti all'Informativa economica di sistema.

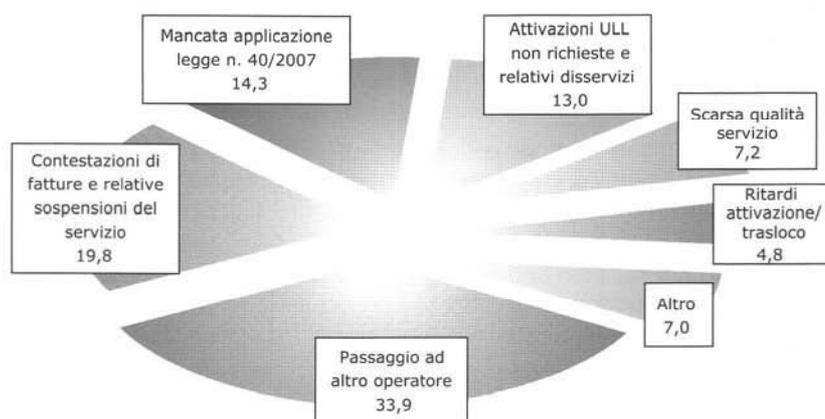
**Figura 3.7.** Segnalazioni pervenute al *contact center* per tipologia di servizio (1 maggio 2010-31 marzo 2011)



Fonte: Autorità

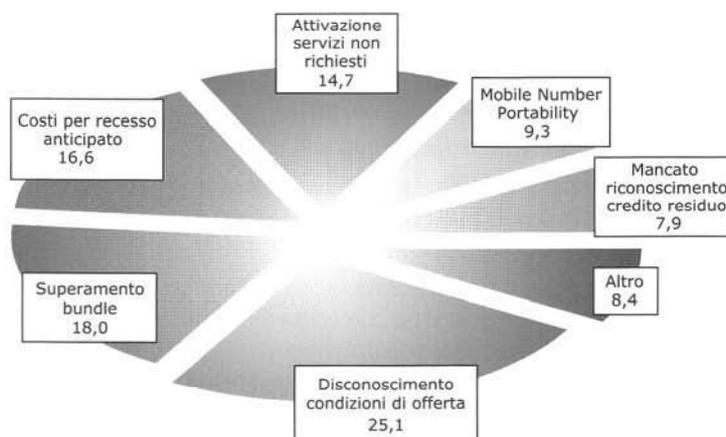
Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni di problematiche con gli operatori rivolte al *contact center* nel periodo 1 maggio 2010 – 31 marzo 2011, queste hanno interessato in larga misura la telefonia fissa (62,0%), seguita dai servizi di telefonia mobile (20,1%) e di trasmissione dati (13,1%). Si attestano al 4,8% le segnalazioni connesse alla *pay-tv* (Figura 3.7).

**Figura 3.8.** Fonia fissa: problematiche più frequentemente segnalate  
(1 maggio 2010-31 marzo 2011)



Fonte: Autorità

**Figura 3.9.** Fonia mobile: problematiche più frequentemente segnalate  
(1 maggio 2010-31 marzo 2011)



Fonte: Autorità

In generale, la mancata gestione dei reclami da parte degli operatori e, per alcuni operatori, la scarsa qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) continuano a costituire motivi ricorrenti di contestazione. L'analisi delle problematiche segnalate per i servizi di fonia fissa conferma che, anche nell'attuale periodo di riferimento, tra i disservizi più frequentemente riportati dai cittadini spiccano (Figura 3.8), con oltre un terzo delle segnalazioni, le difficoltà nelle procedure di passaggio ad altro operatore: sono segnalati, in particolare, la interruzione del servizio di fonia in corso di passaggio ad altro operatore; la ricezione di fatture da parte di entrambi gli operatori (*recipient* e

*donating*) per lo stesso periodo di servizio; una tempistica eccessivamente lunga della procedura. Seguono la contestazione degli addebiti in bolletta (19,8%) che risulta frequente, in particolare, in correlazione al disconoscimento delle fatturazioni successive alla disdetta e dei costi di attivazione e disattivazione dei servizi; la mancata applicazione delle disposizioni di cui alla legge n. 40/2007; le attivazioni non richieste di servizi in *unbundling* (13,0%); i guasti e malfunzionamenti del servizio universale (7,2%); i ritardi nell'attivazione o nel trasloco della linea (4,8%).

Le contestazioni di fatturazione costituiscono, invece, la stragrande maggioranza (73,4%) delle segnalazioni concernenti i servizi di fonia mobile (Figura 3.9). Gli addebiti contestati originano principalmente dalle seguenti casistiche: (a) applicazioni di condizioni economiche difformi da quelle prospettate in fase pre-contrattuale; (b) l'applicazione dei costi per recesso anticipato; (c) il superamento del *bundle* di consumo predeterminato; (d) l'attivazione di servizi non richiesti. Risultano invece in calo, di circa 6 punti percentuali rispetto al precedente anno, le segnalazioni aventi ad oggetto la portabilità del numero mobile.

Anche con riferimento alle segnalazioni aventi ad oggetto i servizi di trasmissione dati, non si registrano variazioni di rilievo nella tipologia delle problematiche rappresentate dagli utenti. Infatti, gli utenti lamentano prevalentemente la scarsa qualità del servizio (36,7%) ascrivibile a guasti prolungati e alla ridotta velocità di navigazione. Seguono le segnalazioni inerenti alla contestazione di fatture (30,4%) a seguito di attivazione di opzioni e servizi sconosciuti, addebiti per traffico in *roaming*, superamento senza preavviso del *bundle* di servizio e mancata predisposizione da parte dei gestori di meccanismi di controllo della spesa. L'11,8% degli utenti lamenta l'assenza di copertura in banda larga, il 10,8% segnala disservizi correlati alla migrazione da un operatore ad un altro, in particolare l'impossibilità di utilizzo dell'*account* di posta elettronica. Da ultimo, si evidenzia la crescita delle segnalazioni aventi ad oggetto la riduzione della velocità di navigazione ovvero l'introduzione di limitazioni nello scambio dati in internet al superamento di date soglie.

Le segnalazioni in materia di *pay-tv* hanno riguardato prevalentemente il mancato rispetto delle disposizioni in materia di diritto di recesso e di "ripensamento" e la scarsa qualità dei servizi erogati.

In considerazione della dimostrata capacità del *contact center* di proporsi quale strumento privilegiato di interlocuzione con i cittadini e di agevole interfaccia per facilitare la comprensione della complessità del mercato delle comunicazioni elettroniche e rendere sistematicamente disponibili le informazioni necessarie ai cittadini per esercitare i propri diritti, l'Autorità ha inteso valorizzare ulteriormente il servizio ampliandone l'organico da 5 a 8 unità nelle ore incluse nella fascia 10:00 – 14:00, a decorrere da fine aprile 2011.

Sempre nell'ottica di assicurare ai cittadini e agli utenti un'informazione completa e chiara sulla normativa di settore e sugli strumenti di tutela disponibili, la Direzione tutela dei consumatori ha, inoltre, provveduto alla pubblicazione e alla diffusione di una brochure informativa dal titolo "Telecomunicazioni. Conosci i tuoi diritti?" e di due volantini informativi aventi ad oggetto rispettivamente il servizio di *contact center* e il nuovo Modello D per la presentazione delle denunce.

### 3.25. La qualità dei servizi e la trasparenza delle offerte agli utenti finali

Anche nel corso del presente periodo di riferimento di attività, la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, ha svolto, un costante lavoro di verifica e aggiornamento delle pagine del proprio sito *web* relative a "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche" e "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta" per rafforzare la trasparenza delle informazioni e la capacità del consumatore di orientarsi tra le offerte degli operatori con riferimento sia alle condizioni economiche che alla qualità dei servizi. Nella pagina *web* "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche" sono facilmente consultabili tutte le Carte dei servizi dei singoli operatori e i parametri di qualità dei servizi da essi forniti. I comparti di riferimento, disciplinati dalle apposite delibere, sono cinque: la telefonia vocale fissa (delibera n. 254/04/CSP), le comunicazioni mobili e personali (delibera n. 104/05/CSP), la televisione a pagamento (delibera n. 278/04/CSP), l'accesso a internet da postazione fissa (delibera n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP), e, da marzo 2010, la qualità dei *call center* (delibera n. 79/09/CSP). Per consentire un confronto diretto tra i dati pubblicati dai vari operatori, l'Autorità ha aggiornato mensilmente, per ciascuno dei comparti richiamati, i collegamenti alle pagine *web* degli operatori contenenti le informazioni su qualità e carte dei servizi<sup>129</sup>.

#### *Il progetto "Misura Internet"*

In tema di qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, ad un anno dall'attuazione della delibera n. 244/08/CSP e dall'avvio delle prime misurazioni sulle prestazioni di rete dei singoli operatori, l'Autorità ha realizzato il sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

■ **Figura 3.10.** Logo del sito "Misura Internet"



Fonte: Autorità

<sup>129</sup> Ai sensi della delibera n. 179/03/CSP relativa alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica sono tenuti a pubblicare, sui propri siti *web*, le carte dei servizi, i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

A partire da fine novembre 2010, da questo specifico sito internet, gli utenti possono effettuare il *download* dello specifico *software* NE.ME.SYS. (acronimo per NETWORK MEasurement SYStem) e misurare autonomamente la qualità del proprio accesso ad internet da postazione fissa. A conclusione della misura il sistema restituisce un documento in formato pdf che certifica il dettaglio delle prestazioni misurate riassunte in 5 *key performance indicator* (velocità di trasmissione, tasso di insuccesso, ritardo e tasso di perdita di pacchetti dati, durante le fasi di *uploading* e *downloading*). Qualora l'utente riscontri valori misurati di almeno uno degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli oggetto di impegno contrattuale, pubblicati sui siti degli operatori e direttamente raggiungibili dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore allegando il pdf risultante e ove non riscontri, attraverso una seconda misura con Ne.Me.Sys, il ripristino dei livelli di qualità del servizio, ha la facoltà di recedere gratuitamente dal contratto, evitando il pagamento di costi di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa. L'intervallo tra la prima e la seconda misura con Ne.Me.Sys deve essere compreso tra 45 e 90 giorni.

Ne.Me.Sys è scaricabile gratuitamente previa registrazione dell'intestatario del contratto. A conclusione della procedura di registrazione, l'utente riceverà all'indirizzo mail indicato, una mail contenente le credenziali (username e password) per attivare l'*account* e accedere al download del *software* nell'area riservata. Terminata l'installazione di Ne.Me.Sys, quest'ultimo dà inizio alla sessione di misura, effettuando una misura in ciascuna delle 24 fasce orarie, per un totale di 24 misure in 24 ore, in modo da valutare l'evoluzione delle prestazioni del servizio in funzione del carico giornaliero della rete. Ciascuna misura si compone di 20 sessioni FTP in *downloading*, 20 sessioni FTP in *uploading* e 10 *ping*. L'utente ha a disposizione 3 giorni per completare la misura in tutte le fasce orarie.

Ne.Me.Sys preliminarmente alla esecuzione delle singole misure effettua un controllo del sistema e della rete locale dell'utente al fine di individuare eventuali fattori in grado di falsare la misura; tale controllo, che mira a garantire l'attendibilità dei risultati, potrebbe impedire l'esecuzione della misura in caso di intensa attività sul PC o sulla rete. La misura non viene eseguita se in quella fascia oraria ci sono altri PC collegati alla rete oltre a quello che effettua le misure, c'è una connessione wifi attiva, ci sono processi in atto che impegnano risorse di RAM e CPU, c'è traffico in internet anche non continuativo (voip e iptv). Una finestra del controllo aggiornerà l'utente sul numero di misure effettuate nell'arco della giornata, evidenziando quelle mancanti al completamento dell'intera sessione di misura. Al termine delle misure l'utente può scaricare il pdf risultante che riporterà oltre ai dati anagrafici inseriti all'atto della registrazione, i risultati certificati delle misure.

Il logo del sito "Misura Internet" (Figura 3.10) con relativo link alla home page, è pubblicato oltre che sui siti di Agcom e degli operatori di accesso ad internet da postazione fissa, anche sui siti delle associazioni dei consumatori che hanno collaborato attivamente alla diffusione del progetto, nell'ambito di quanto stabilito nel protocollo di intesa tra Agcom e CNCU relativamente alla collaborazione sul miglioramento del grado di trasparenza, completezza, adeguatezza delle comunicazioni precontrattuali e contrattuali rivolte ai consumatori nel settore delle comunicazioni.

L'Autorità con delibera n. 400/10/CONS, ad integrazione della delibera n. 244/08/CSP, ha richiesto agli operatori di indicare, nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, dettagli sulla tecnologia di accesso fornita. Tra le possibili tecnologie sono state escluse quelle 2G - 3G, tipiche tecnologie di rete mobile che saranno oggetto di una futura e specifica regolamentazione, e aggiunto il wimax che consente di trasferire dati con tecniche altamente innovative e garantire l'accesso a reti di telecomunicazioni a banda larga e senza fili.

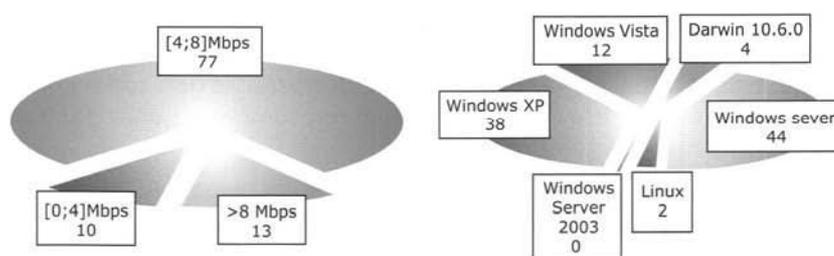
Per quanto concerne l'accesso da rete fissa con tecnologia ADSL, l'Autorità ha imposto di chiarire all'utente nell'allegato relativo alle Prestazioni fornite con l'offerta base (allegato 6 alla delibera n. 244/08/CSP), la modalità di erogazione del servizio ovvero se il servizio di accesso ad internet offerto da un OLO, sia erogato in modalità ULL o bitstream

Ad oggi gli utenti iscritti a [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) sono circa 26.000, di questi circa 3000 hanno ottenuto il pdf. L'esiguo numero di utenti che hanno completato l'intera sessione di test è dovuto ai controlli eseguiti dal *software* per il corretto svolgimento della misura per cui l'utente è costretto a ridurre sensibilmente l'attività sul pc per almeno 24 ore. Ciò se da un lato pone un ostacolo ad una più ampia diffusione di Ne.Me.Sys, dall'altro consente di ottenere un pdf certificato che abbia valore probatorio ai fini del reclamo/recesso, diversamente dai risultati ottenibili con altri *software* meno onerosi, quali i cosiddetti *speedtest*, che tuttavia non sono in grado di misurare la prestazione della sola rete dell'operatore con il quale l'utente ha concluso il contratto e non sono quindi adatti ad un utilizzo a fini di recesso gratuito. Seguono le statistiche sull'impiego di Ne.Me.Sys e sulle visite al sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

A fronte del numero di pdf generati, gli operatori hanno ricevuto al 15 aprile 2011, 73 reclami, di cui 63 accompagnati da regolare pdf attestante la misura effettuata che evidenziava principalmente le specifiche problematiche di bassa velocità di *download* della linea in dotazione, al di sotto della velocità minima garantita. Gli operatori su 6 casi hanno proposto sconti sul canone non potendo migliorare la qualità (distanza dalla centrale elevata), 3 utenti hanno cambiato operatore, 12 reclami non accoglibili in quanto l'utente non ha inserito i propri dati di riferimento correttamente. I rimanenti reclami sono ancora in corso di gestione.

A fronte di circa 250.000 visite complessive al sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), di circa 65.000 visioni del video *tutorial* sul canale Youtube del progetto, che illustra il funzionamento del *software* e gli obiettivi, di seguito si riportano le statistiche sui sistemi operativi più utilizzati dagli utenti nelle misure con Ne.Me.Sys, sulle velocità nominali di accesso degli utenti che hanno effettuato la misura da cui si evince come gli utenti che abbiano sottoscritto profili più elevati di velocità siano più attenti alla verifica delle prestazioni di connessione e sulla distribuzione di pdf per operatore (Figura 3.11).

**Figura 3.11.** Profili di pdf rilasciati: statistiche delle velocità (a destra) e dei sistemi operativi (a sinistra) (%)



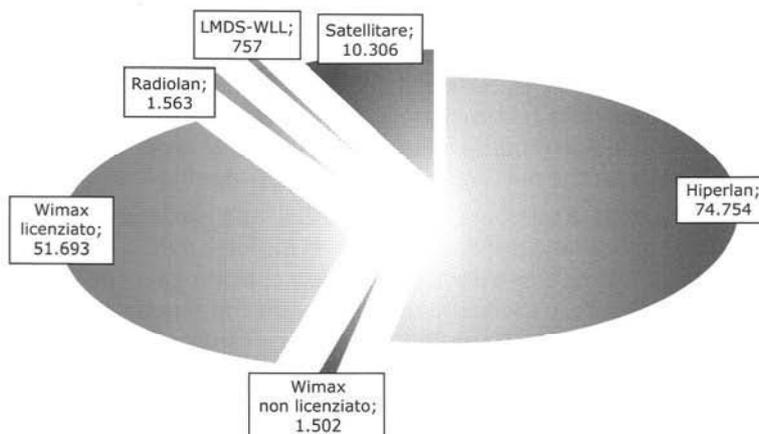
Fonte: Autorità

Al fine di rendere l'erogazione del documento finale in pdf attestante la qualità dell'accesso ad internet più semplice e veloce, nuove modifiche saranno disponibili nella prossima *release* ufficiale di Ne.Me.Sys., scaricabile dagli utenti nel corso del mese di giugno 2011.

Inoltre l'Autorità intende predisporre, anche una versione c.d "One Shot" priva di valore probatorio ai fini del reclamo e del recesso, ma utilizzabile al fine di avere una caratterizzazione istantanea della linea, mettendo in condizione così l'utente di valutare l'opportunità di effettuare il test di misura in modalità completa.

L'intero progetto è rivolto a certificare la qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa per le tecnologia cosiddette *wired* ADSL e fibra ottica per profili fino a 20 Mbps, ma al fine di individuare l'esatta collocazione nell'ambito del progetto delle tecnologie di accesso ad internet da postazione fissa in modalità *wireless* la Direzione tutela dei consumatori ha predisposto un questionario inviato a tutti gli operatori che offrono connessioni da rete fissa *wireless* finalizzato a definire le dimensioni del mercato e a valutare punti comuni e punti di divergenza rispetto all'attuale disciplina della delibera n. 244/08/CSP. Ad oggi su circa 140.000 accessi censiti, solo il 45% circa di essi è realizzato con tecnologia in banda licenziata (corrispondente alle tecnologie wimax licenziato e satellitare), in cui i parametri della linea fisica sono scelti, in modo deterministico, dall'operatore che alloca una certa banda da condividere tra un fissato numero di utenti ed è quindi in grado di garantire un fissato livello di qualità per quel servizio, il restante 55% è realizzato in bande non licenziate per cui la risorsa radio è condivisa da un numero di utenti non prevedibile a priori e quindi la possibilità di dimensionare le risorse di banda tra gli utenti in modo da garantire il rispetto di standard minimo di qualità non è realizzabile dall'operatore (Figura 3.12).

Per le connessioni di accesso ad internet realizzate in fibra ottica con velocità superiori a 20 Mbps, le misure sono influenzate in maniera evidente dalle caratteristiche *hardware* dei pc che effettuano la misura e dal sistema operativo utilizzato. Pertanto, si ritiene necessario avviare in collaborazione con gli operatori interessati una fase di analisi dei requisiti di tale tecnologia finalizzata ad apportare le integrazioni necessarie all'attuale disciplina della qualità *wired* e del software Ne.Me.Sys, al fine di predisporre uno strumento in grado di valutare la qualità della banda ultra larga in vista della realizzazione sul territorio nazionale della futura rete NGAN.

**Figura 3.12. Tecnologie di accesso wireless\***

\* Numero totale di accessi 140.433

Fonte: Autorità

### **L'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007**

Con riferimento all'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007 relativamente al divieto di limiti di tempo per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistato nei servizi prepagati o all'eliminazione di costi e vincoli temporali ingiustificati in caso di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze si sono concluse le attività istruttorie dell'Autorità, coerentemente con le "Linee guida esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge". Tale attività di vigilanza diversificata per ogni operatore, in quanto implica una puntuale verifica dei costi effettivamente sostenuti da ciascun operatore per la gestione tecnico-amministrativa della fase contrattuale afferente al recesso, ha portato a garantire che le spese addebitate all'utenza corrispondano esclusivamente agli oneri sostenuti dagli operatori nella fase conclusiva del rapporto contrattuale: ciascun operatore, infatti, ha una propria organizzazione aziendale, con risorse tecniche/umane differenti, che impegnano non solo una diversa struttura ma anche una differente ripartizione dei costi.

Ad oggi inoltre la maggioranza degli operatori espongono sui loro siti internet, nella specifica pagina dedicata alla trasparenza oltre che nelle condizioni contrattuali, uno schema riepilogativo dei "costi giustificati" che l'utente deve sostenere a seguito del recesso.

Per quanto riguarda il settore della telefonia sia fissa che mobile, in considerazione dell'elevato numero di offerte disponibili sul mercato per ogni singolo operatore, nonché comunque della numerosità degli operatori stessi, l'attività ha permesso anche di dare riscontro a tutte le numerose segnalazioni inviate dall'utenza, che attraverso la valutazione della condotta contabile adottata dagli operatori, ha portato e sta ancora portando alla restituzione per ogni utente di quanto richiesto in eccesso dall'operatore rispetto agli importi da ritenersi giustificati.

È con riferimento alla telefonia mobile che l'Autorità ha conseguito i risultati più importanti: le società H3G s.p.a. (pur avendo fatto ricorso al TAR del Lazio per l'annullamento della nota con cui l'ufficio preposto aveva formulato l'ordine di rimodulazione dei costi imputabili al recesso), Vodafone n.v., Telecom Italia s.p.a. e Wind Telecomunicazioni s.p.a., a seguito dell'intervento dell'Autorità hanno quasi azzerato i costi di recesso, escluso il caso della restituzione di sconti per promozioni legate ad un tempo di vigenza contrattuale non rispettato da parte dell'utente recedente, così come sancito sia dal TAR del Lazio che dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 01442/2010<sup>130</sup>.

Per quanto riguarda la telefonia fissa, prima dell'applicazione della legge Bersani, tutti gli operatori applicavano penali forfettarie di importo medio non legate allo specifica tipologia di contratto attivo e tipologia di recesso praticato (per migrazione, per cessazione della linea, etc.). L'Autorità non ritenendo che si potesse prescindere contabilmente da questi due fattori ha ordinato agli operatori di predisporre un idoneo prospetto dei costi di recesso, come detto pubblicato anche su ogni sito internet istituzionale, applicabili per tipologia di servizio, operando una chiara differenziazione anche tra le tipologie di recesso. Basando tale distinzione anche su alcuni specifici costi previsti nelle Offerte di riferimento di Telecom Italia, si è ottenuto un abbattimento del costo di recesso originario più cospicuo soprattutto nel caso in cui l'utente desideri "migrare" verso un altro operatore, che rappresenta il caso più frequente, realizzando appieno le finalità pro concorrenziali della legge Bersani, laddove, pur non imponendo l'assoluta gratuità del recesso, prevede che in tale sede gli operatori possano pretendere "spese giustificate da costi degli operatori".

### **Misure di tutela dei consumatori per i servizi di comunicazione mobili e personali**

In tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di comunicazione elettronica, al fine di migliorare le dinamiche competitive del settore, l'attività dell'Autorità si è focalizzata anche sull'attuazione di quanto deciso dal Parlamento e dal Consiglio europeo con il Regolamento n. 544/09, per favorire lo sviluppo, anche nel mercato nazionale, di condizioni d'offerta di base tali da non determinare un'irragionevole disparità di trattamento tra prezzo delle connessioni mobili nazionali sul territorio italiano e prezzo delle connessioni mobili in roaming internazionale sul medesimo territorio. A tal fine, l'intervento dell'Autorità ha assicurato che anche nei piani tariffari nazionali la tariffazione del servizio voce potesse avvenire tenendo conto dell'effettivo consumo e il prezzo unitario dell'invio di sms si attestasse ad un livello inferiore alla soglia fissata in sede comunitaria, pari a 11 eurocent IVA esclusa. L'attività dell'Autorità nei confronti degli operatori ha permesso l'introduzione sul mercato di piani

---

130 Sentenza del Consiglio di Stato, decisione N. 01442/2010 REG.DEC del 26 gennaio 2010, ha ritenuto definitivamente legittimo il comportamento secondo cui l'operatore può mettere "a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3; un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere".