

## 3. Gli interventi

In tale ambito, in data 5 giugno 2012, con delibera n. 287/12/CONS è stato avviato il procedimento istruttorio concernente la determinazione del *price cap* dei servizi rientranti nel servizio universale. Attraverso un questionario rivolto a tutti i fornitori di prodotti/servizi postali sono stati acquisiti dati e informazioni relative ai volumi e ricavi di tali servizi nonché informazioni tecniche ed economiche sul versante della domanda e dell'offerta. Informazioni queste necessarie per valutare le dinamiche competitive dell'intero settore postale e il loro possibile impatto sui servizi inclusi nel contenuto del servizio universale. Proprio al fine di analizzare il settore postale nel suo complesso, il questionario è stato integrato da richieste di informazioni mirate a specifiche categorie di operatori.

**Titoli abilitativi**

L'Autorità, ai sensi degli articoli 5 e 6 del Decreto servizi postali, è chiamata a predisporre i nuovi regolamenti in materia di rilascio dei titoli abilitativi per la fornitura di servizi postali. Il rilascio del titolo, secondo uno schema già delineato in altri settori, sarà di competenza, invece, del Ministero dello sviluppo economico. La predisposizione di una regolamentazione con la quale siano individuati i requisiti per ottenere i titoli abilitativi e siano determinati gli obblighi conseguenti, presuppone un'analisi approfondita, tuttora in corso, di alcune delicate problematiche connesse all'implementazione delle prescrizioni della più recente direttiva 2008/6/CE come recepita dal Decreto Servizi postali.

**■ 3.3.2. La vigilanza**

L'Autorità svolge l'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di standard di qualità del servizio postale; vigila sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale e su quelli derivanti da licenze e autorizzazioni ed effettua l'analisi e il monitoraggio dei mercati postali, con particolare riferimento ai prezzi dei servizi, anche mediante l'istituzione di un apposito osservatorio.

**Servizio universale**

La vigilanza in tema di servizio universale richiede una puntuale attività di monitoraggio e controllo sul rispetto dei livelli di qualità del servizio postale universale. Ad oggi, l'Autorità ha ricevuto i rapporti sulla verifica della qualità del servizio postale universale fornito da Poste Italiane. Il monitoraggio della qualità del servizio di posta non massiva è effettuato da un organismo terzo specializzato ed indipendente che è tenuto a fornire rapporti periodici sui tempi di recapito.

**Accesso alla rete**

Il Contratto di Programma stipulato tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, prevede, all'art. 2, comma 6, che la società trasmetta all'Autorità, entro

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

l'inizio di ogni anno, l'elenco degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento e ai criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione.

Il c.d. piano di razionalizzazione, viene quindi annualmente trasmesso all'Autorità che, tuttavia, non ha alcun potere di approvazione dello stesso.

Il piano di intervento deve essere redatto in conformità ai criteri indicati nel decreto del Ministero dello sviluppo economico 7 ottobre 2008 concernente la distribuzione degli uffici postali sul territorio.

Il fornitore del servizio universale ha l'obbligo di illustrare i criteri seguiti e quantificare il contenimento dei costi e degli oneri del servizio universale conseguibili attraverso la realizzazione del piano.

In seguito agli interventi per l'attuazione del piano di razionalizzazione sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni da parte di Comuni interessati dagli interventi di razionalizzazione dei punti di accesso alla rete pubblica postale, che, direttamente o per il tramite di associazioni di rappresentanza locale, lamentano i disagi arrecati alla popolazione residente e le ripercussioni negative delle misure intraprese da Poste Italiane in termini di fruibilità del servizio postale universale. In particolare, le situazioni di difficoltà su cui è stata richiamata l'attenzione dell'Autorità sono collegate alla presenza di popolazione anziana e alla scarsità di strutture e mezzi di trasporto nelle regioni rurali e remote.

Gli standard minimi nei periodi estivi

Altro tema da ricomprendere nell'accesso alla rete riguarda il rispetto degli standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi.

Il decreto ministeriale 28 giugno 2007 (c.d. decreto "Gentiloni") ha previsto specifici standard di qualità in materia di affidabilità e regolarità del servizio degli uffici postali nel periodo estivo.

Il decreto impone a Poste Italiane di presentare – entro il 30 aprile di ogni anno – un piano contenente tutti gli interventi di chiusura e di ridefinizione degli orari di apertura giornaliera ed degli uffici postali.

Il piano deve tener conto dei vincoli (standard minimi di servizio) previsti dal decreto "Gentiloni". Uno di tali vincoli (art. 2, comma 1, lettera d) è rappresentato dal divieto di effettuare riduzioni giornaliere ed orarie di apertura al pubblico degli sportelli nei Comuni a prevalente vocazione turistica.

La qualificazione di un Comune come a prevalente vocazione turistica ha fatto emergere rilevanti difficoltà applicative sin dalla sua introduzione, in ragione dell'assenza di un criterio omogeneo a livello regionale sui presupposti per il riconoscimento della qualificazione di un comune come a prevalente vocazione turistica.

Per tali motivi, il Contratto di programma per il 2009-2011, all'articolo 2, comma 8, ha previsto, tra l'altro, che "in ragione delle oggettive difficoltà riscontrate in sede di applicazione delle disposizioni di cui all'art. 2, comma 1, lett. d) del D.M. 28 giugno 2007 ["prevalente vocazione turistica"] i vincoli richiamati nella menzionata disposizione saranno oggetto di revisione da parte dell'Autorità".

Pertanto, l'Autorità, al fine di garantire al massimo l'utenza in termini di affidabilità e regolarità del servizio nel periodo estivo, ha ritenuto opportuno introdurre, accanto al criterio della prevalente vocazione turistica, criteri oggettivi agevolmente verificabili, da utilizzare congiuntamente al primo.

A tal riguardo, con la delibera n. 143/13/CONS, l'Autorità ha avviato un apposito procedimento istruttorio per verificare la possibilità di introdurre, accanto al criterio

## 3. Gli interventi

della prevalente vocazione turistica, ulteriori criteri, di tipo oggettivo, agevolmente verificabili, da applicarsi congiuntamente ai fini delle rimodulazioni giornaliere ed orarie degli uffici postali durante il periodo estivo.

La delibera con la quale è stato avviato il procedimento è stata trasmessa all'Associazione Nazionale Comuni Italiani e al Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti al fine di ricevere le loro valutazioni nonché al fornitore del servizio universale per le eventuali osservazioni.

A conclusione del procedimento, con la delibera n. 293/12/CONS, il criterio della prevalente vocazione turistica è stato integrato da due ulteriori criteri oggettivi da applicarsi congiuntamente ai fini delle rimodulazioni orarie e giornaliere degli uffici postali nel periodo estivo:

- a) l'effettiva ricettività turistica da intendersi come il rapporto, pari almeno al 20%, tra i posti letto disponibili e la popolazione residente nei comuni interessati, sulla base di dati diffusi dall'Istat;
- b) l'invarianza o l'aumento delle operazioni postali nel periodo estivo rispetto ai restanti mesi sulla base dei dati registrati nell'anno precedente.

### **Tariffe**

Un ulteriore potere di vigilanza nel settore postale conferito all'Autorità, è rappresentato dalla verifica delle tariffe dei servizi ricadenti nel servizio universale.

Al riguardo, nel periodo oggetto della presente relazione, Poste Italiane ha presentato all'Autorità una proposta di modifica delle condizioni economiche dei prodotti universali non ricompresi nell'area di esclusiva – i cui prezzi erano rimasti invariati dal 2009 – relativi agli invii di corrispondenza (in particolare: posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e pacco ordinario estero). L'Autorità, con delibera n. 286/12/CONS, ha dunque avviato un procedimento istruttorio concernente la valutazione ed approvazione della manovra tariffaria di Poste Italiane.

La manovra in questione rientrava nell'ambito di applicazione del Contratto di programma 2009-2011, stipulato tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane e, ai fini delle verifiche di competenza dell'Autorità, il quadro regolamentare di riferimento era dato – oltre che dallo stesso Contratto di Programma –, dal decreto legislativo n. 261/99 e dalla deliberazione CIPE del 29 settembre 2003, n. 77.

Nell'ambito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha ritenuto che le variazioni di prezzo proposte da Poste Italiane per gli invii di corrispondenza rispettassero formalmente i vincoli previsti dalla normativa vigente e fossero in linea con il necessario processo di ribilanciamento tariffario, volto a raggiungere nel tempo la sostenibilità economica dei prodotti postali e una riduzione dell'onere derivante dagli obblighi di servizio universale attraverso una progressiva copertura dei costi di erogazione del servizio.

L'Autorità ha invece ritenuto non coerente con la regolamentazione attuale la proposta di Poste Italiane di variazione dei prezzi del pacco ordinario estero ed ha evidenziato che le specifiche modalità di determinazione di tali tariffe, così come di quelle dei servizi postali universali, potranno essere riconsiderate nell'ambito del procedimento istruttorio di revisione del meccanismo del *price cap*, di cui alla delibera 287/12/CONS.

Con delibera n. 640/12/CONS del 20 dicembre 2012, l'Autorità, pertanto, ha approvato la proposta di modifica tariffaria presentata da parte di Poste Italiane, con

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

decorrenza dal 1° gennaio 2013, per la sola parte relativa agli invii di corrispondenza, rientranti nell'ambito del servizio universale, concernenti gli invii di posta non massiva per l'interno e per l'estero, gli invii raccomandati per l'interno, nonché gli invii attinenti alle procedure giudiziarie. Gli aumenti approvati determinano un impatto del tutto trascurabile sulla spesa annua per famiglia e le tariffe medie della posta prioritaria e di quella raccomandata rimangono al di sotto della media europea.

Nella medesima delibera l'Autorità ha disposto l'adozione da parte di Poste Italiane di adeguate e complete modalità di informativa alla clientela.

### **Sanzioni**

L'Autorità valuta le denunce nell'ambito della generale attività di vigilanza nel settore postale e, nel caso in cui accerti violazione degli obblighi imposti dalla normativa vigente, esercita il proprio potere sanzionatorio. Infatti, le nuove competenze di natura regolamentare attribuite all'Autorità dal decreto legislativo n. 201 del 2011, comportano anche l'attribuzione del potere sanzionatorio nei confronti dei fornitori dei servizi postali. L'Autorità, quindi, si è dotata sin dai primi mesi di avvio dell'attività da parte della Direzione Servizi Postali di idonei strumenti procedimentali volti al naturale svolgimento delle predette funzioni, strettamente correlate con l'attività di vigilanza.

Con delibera n. 194/12/CONS è stato in tal modo modificato il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie adottato con la delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, introducendo un modello apposito (c.d. modello P), disponibile sul sito web dell'Autorità, con il quale gli utenti possono segnalare eventuali disservizi all'Autorità.

Il modello P non serve per instaurare un contenzioso con il fornitore del servizio o per ottenere un rimborso. Le informazioni in esso contenute possono essere valutate ai fini dell'esercizio del potere di vigilanza da parte dell'Autorità e può determinare l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti del fornitore, senza che ciò comporti, però, il riconoscimento di indennizzi a favore dell'utente o la definizione di una controversia specifica.

### **■ 3.3.3. La tutela degli utenti**

L'attività di tutela degli utenti nel settore postale svolta dall'Autorità, oltre ad incentrarsi nella vigilanza sugli specifici obblighi che gravano sui fornitori, si concentra, in particolare, nella gestione delle segnalazioni degli utenti sui servizi da essa regolamentati e nelle relazioni con le Associazioni dei consumatori.

### **Reclami e controversie**

Come in tutti i settori in fase di progressiva liberalizzazione, la tutela dell'utenza demandata al regolatore, oltre ad offrire ai diretti interessati un concreto ristoro seguendo un percorso alternativo a quello della giustizia ordinaria, rappresenta un "fattore-spia" del corretto funzionamento del mercato.

## 3. Gli interventi

Per tale motivo l'Autorità, con delibera 184/13/CONS, ha ritenuto necessario predisporre un Regolamento in materia di controversie – analogamente a quanto previsto già da tempo nel settore delle comunicazioni elettroniche – in modo da dare forma compiuta, sotto l'aspetto regolamentare, ai propri poteri di intervento nel settore postale.

Il regolamento  
in materia di  
controversie

La delibera stabilisce le modalità di definizione delle controversie che derivano da reclami presentati dagli utenti ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 261/99, relative al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale, degli obblighi dei fornitori di servizi postali derivanti dai titoli abilitativi e delle disposizioni sui diritti degli utenti previste da atti legislativi, da delibere dell'Autorità, da condizioni contrattuali e da carte dei servizi, con particolare riferimento alle ipotesi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

È stata delineata, altresì, la procedura di gestione dei reclami e di conciliazione delle controversie da parte degli operatori postali ed è stato fissato il termine temporale (45 giorni dalla ricezione del reclamo) entro il quale il fornitore del servizio postale deve comunicare all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo stesso. Qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, può presentare istanza di conciliazione. Tale eventuale fase, conformandosi ai principi del diritto dell'Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con la possibilità di assistenza da parte di una Associazione di tutela dei Consumatori e degli Utenti scelta dall'utente e si conclude con la redazione di un verbale.

Conclusa la fase di conciliazione ove l'utente si ritenga ancora, in tutto o in parte, insoddisfatto, può chiedere all'Autorità, avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una Associazione Nazionale di tutela dei Consumatori e degli Utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo medesimo.

In ogni caso, è fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e della richiesta di conciliazione ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

L'istanza di definizione della controversia è presentata all'Autorità mediante l'utilizzo del formulario "CP" (Controversia Postale) disponibile sul sito *web* dell'Autorità e presso tutti gli uffici postali e gli uffici dei fornitori di servizi postali.

L'attività di tutela degli utenti si svolge in sinergia con il monitoraggio ed il controllo della *qualità del servizio*. Particolare attenzione è stata dedicata alla vigilanza sul corretto adempimento dell'obbligo, in capo a tutti i fornitori di servizi postali, di istituire procedure di reclamo e di indennizzo o rimborso, nonché di trasmettere all'Autorità, con cadenza annuale, informazioni relative al numero dei reclami ed alle modalità con cui sono stati gestiti.

Il fornitore del servizio universale e le imprese che forniscono servizi postali sono tenuti, ai sensi dell'articolo 14, comma 5 del Decreto dei servizi postali, a pubblicare annualmente informazioni relative al numero di reclami ed al modo in cui sono stati gestiti, informandone l'Autorità.

Nell'arco temporale di questo primo anno di attività, l'Autorità nel settore postale (dati al 31 marzo 2013), ha dato risposta a circa 500 reclami degli utenti (molti dei quali relativi a servizi "non postali", ad es. BancoPosta, che non rientrano nelle competenze attribuite all'Autorità).

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

La stragrande maggioranza dei reclami degli utenti ha riguardato i servizi ricompresi nell'ambito del servizio universale (228), 21 i servizi aggiuntivi e 12 i servizi riservati. In merito a tale ultimo dato, si evidenziano i reclami pervenuti da parte di studi legali per mancata o tardiva restituzione della comunicazione di avvenuta notifica (CAN) o di avvenuto deposito (CAD).

Per quanto concerne gli invii "a firma" (posta assicurata, raccomandata, atti giudiziari o equiparati) e quelli "non a firma" (posta prioritaria, posta massiva, stampe, pubblicità diretta), essi hanno riguardato in 106 casi invii di posta ordinaria e/o prioritaria, in 134 casi l'invio di posta raccomandata e/o assicurata ed infine in 102 casi il mancato o ritardato recapito di posta massiva (in particolare fatture di utenze domestiche). A tal riguardo si osserva che nell'ultimo periodo i reclami relativi alla posta massiva sono in aumento.

La quasi totalità dei reclami concerne la fase di recapito. Tuttavia si segnala una specifica criticità nella fase intermedia di smistamento/trasporto per quanto concerne la fase di "sdoganamento" dei pacchi, in particolare a Milano Linate ed in misura minore a Roma Fiumicino.

I reclami pervenuti risultano in numero sostanzialmente omogeneo sull'intero territorio nazionale. Il maggior numero di essi concerne la provincia di Roma (85); seguono la provincia di Napoli (29) e di Salerno (22), quindi Milano (13), Avellino (10) Cosenza, Caserta e Catania (9) e Firenze e Brindisi (8) e via via le altre in numero comunque inferiore.

### **Carta della qualità**

Il decreto legislativo 261/1999, all'articolo 12, comma 1, stabilisce che l'Autorità "al fine di garantire un servizio postale di buona qualità, stabilisce, sentito il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, gli standard qualitativi del servizio universale, adeguandoli a quelli realizzati a livello europeo, essenzialmente con riguardo ai tempi di instradamento e di recapito e alla regolarità ed affidabilità dei servizi. Detti standard sono recepiti nella Carta della qualità del servizio pubblico postale".

L'Autorità, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica, può stabilire deroghe agli obiettivi di qualità, comunicandole alla Commissione europea e alle autorità di regolamentazione dei Paesi membri.

L'erogazione dei servizi universali postali, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## 3.4. La tutela del consumatore

### ■ 3.4.1. I rapporti con i consumatori e gli utenti

I rapporti con i consumatori e gli utenti dei servizi di comunicazione elettronica rappresentano uno dei tre pilastri (gli altri due sono la vigilanza e la gestione del contenzioso e delle sanzioni) sui quali si basa l'attività della Direzione per la Tutela dei Consumatori, a presidio della quale operano i tre uffici della Direzione (Ufficio controversie e sanzioni, Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza, Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni dei consumatori). In particolare, nel corso dell'ultimo anno, la Direzione ha proseguito nella realizzazione delle attività individuate 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). Alle numerose comunicazioni informative inviate alle associazioni dei consumatori presenti sul territorio nazionale allo scopo di accrescere la conoscenza delle regole e delle nuove iniziative istruttorie avviate dall'Autorità si sono aggiunte le sessioni di incontro con le associazioni e i loro rappresentanti nazionali sia nel corso delle audizioni relative alle istruttorie avviate dall'Autorità, sia in seno al Tavolo permanente di confronto istituito con delibera n. 662/06/CONS per garantire una costante consultazione su importanti temi di rilevante attualità istruttoria.

Gli scenari

La Direzione, inoltre, sta proseguendo il lavoro iniziato nel corso del 2012, di realizzazione di un "Codice dei diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", che assume particolare rilevanza in termini di organizzazione, riordino e divulgazione della materia dei diritti degli utenti e che, al termine del processo di revisione di alcune importanti delibere a tutela dell'utenza, sarà sottoposto a consultazione pubblica al fine di acquisire le osservazioni e i contributi da parte degli *stakeholders* (utenti, associazioni dei consumatori, operatori).

La Direzione, infine, ha recentemente avviato una consultazione con le Associazioni rappresentative delle categorie di utenti sordi e ciechi per acquisire informazioni aggiornate sulle loro specifiche esigenze nell'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica e per poter conseguentemente intervenire in via regolamentare, sia per la ormai necessaria revisione della delibera 514/07/CONS, che prevede le agevolazioni tariffarie da riconoscere a tali categorie di utenti, sia per dare attuazione alle nuove norme del quadro comunitario in materia di equivalenza di accesso e di diritto di scelta per gli utenti disabili.

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

Il servizio di *contact center* multicanale, istituito presso la Direzione tutela dei consumatori, ha continuato a svolgere un ruolo fondamentale di orientamento e informazione nei confronti dell'utenza che si rivolge all'Autorità per segnalare problematiche riscontrate nei rapporti con i fornitori dei servizi. L'aumento dei contatti registrati nel periodo 1° maggio 2012 - 30 aprile 2013 testimoniano la capacità del *contact center* nel rispondere in maniera efficace alle istanze dei cittadini che si rivolgono all'Autorità per ricevere chiarimenti o assistenza nella gestione di problemi nei rapporti con i fornitori dei servizi.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

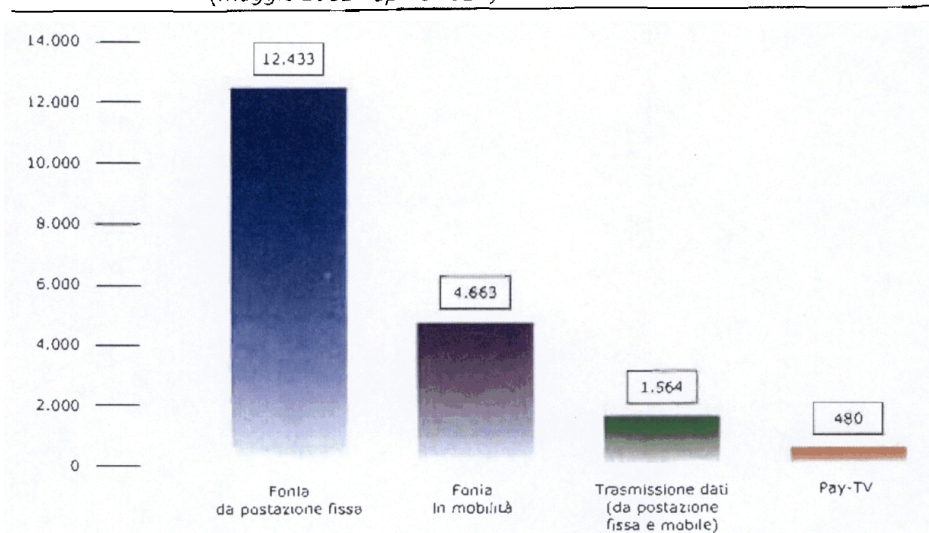
Nel dettaglio, il *contact center* ha ricevuto circa 30.000 contatti da cittadini e utenti, che risultano gestiti definitivamente nel 98% dei casi. Di questi, 19.140 contatti hanno riguardato la segnalazione di problematiche emerse nei rapporti con gli operatori di telecomunicazioni e di *pay-tv*. Il *contact center* ha gestito queste segnalazioni fornendo le informazioni utili alla corretta gestione delle specifiche problematiche, in particolare indirizzando gli utenti verso le procedure di risoluzione stragiudiziale ovvero proponendo la presentazione del modello telematico di denuncia (Modello D) all'Autorità. Le richieste di informazioni (n. 7.670) sono state evase fornendo indicazioni sulle tematiche rientranti nel perimetro delle competenze dell'Autorità e chiarimenti sugli strumenti di tutela disponibili nel settore delle comunicazioni elettroniche e sulla relativa normativa. Infine, ad altri 2.810 utenti è stata fornita assistenza in relazione alle procedure amministrative ed agli adempimenti connessi all'Informativa economica di sistema e al Registro degli operatori di comunicazione.

Il canale di comunicazione utilizzato prevalentemente dagli utenti è stato il telefono: 59,2% dei contatti; a seguire il 23,4% delle richieste e delle segnalazioni è pervenuto a mezzo fax e posta e il 17,4% è stato ricevuto tramite la casella di posta elettronica [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it).

Hanno contattato l'Autorità in prevalenza privati cittadini (66,81%) e imprese (25,1%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti qualificati, tra i quali si distinguono, con oltre 2.600 contatti, gli studi legali.

Le segnalazioni di comportamenti scorretti da parte degli operatori (19.140) hanno interessato in larga misura la telefonia fissa (65,0%), seguita dai servizi di telefonia mobile (24,4%) e di trasmissione dati (8,2%); le segnalazioni connesse alla *pay-tv* si sono attestate al 2,5% (Figura 3.12).

■ **Figura 3.12.** Segnalazioni pervenute al *contact center* per tipologia di servizio (maggio 2012 - aprile 2013)



Fonte: Autorità

## 3. Gli interventi

**Segnalazioni per servizi di fonia fissa**

L'analisi delle segnalazioni riguardanti i servizi di fonia in postazione fissa conferma, malgrado la flessione di circa 3 punti percentuali rispetto allo scorso periodo di riferimento (dal 32,1 all'attuale 29,1%), che i disservizi più frequentemente riportati dagli utenti attengono alle procedure di passaggio ad altro operatore. Ad essere lamentati sono, in particolare, i ritardi nel trasferimento dei servizi e delle utenze, la sospensione del servizio in corso di passaggio e la ricezione di fatture da parte dell'operatore donating (Figura 3.13).

Ai fini di una valutazione del processo di migrazione sul fisso si ritiene opportuno evidenziare gli interventi adottati dalla Direzione a far data dal 1° settembre 2012, a valle cioè dell'introduzione di appositi questionari in sostituzione della modulistica standard per le richieste preistruttorie relative al fenomeno in esame. In particolare, da un esame delle 1.304 segnalazioni ricevute ad oggi, concernenti il processo di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i. l'attività pre-istruttoria ha comportato il seguente esito:

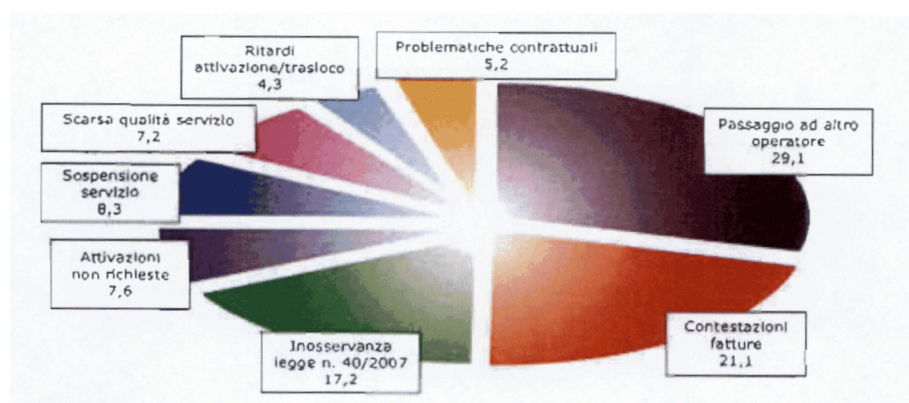
- n. 841 segnalazioni oggetto di archiviazione (pari al 64,5% del totale);
- n. 43 segnalazioni oggetto di proposta di sanzione (pari al 3,3% del totale);
- n. 420 segnalazioni in corso d'istruttoria.

L'azione costante di vigilanza effettuata dalla Direzione anche con il coinvolgimento degli operatori in una disamina del processo di migrazione sul fisso mediante l'utilizzo dei questionari, ha indotto gli attori coinvolti nel processo a una maggiore attenzione nell'analisi di efficacia delle fasi che hanno mostrato carenze o lacune nel completamento delle procedure di migrazione. Nel contempo, l'analisi sinottica dei questionari ha consentito di individuare con maggior facilità le anomalie intervenute nel completamento del processo di migrazione.

L'insieme di queste azioni lascia ipotizzare, per l'immediato futuro, un trend in diminuzione delle denunce relative a problemi con le procedure di migrazione e contestuale, illegittima sospensione dei servizi connessi che, ad oggi, hanno rappresentato il problema segnalato con maggior frequenza (57% del totale delle segnalazioni di mancata migrazione).

Nel corso dell'anno la Direzione implementerà ulteriori accorgimenti, che saranno oggetto di valutazione anche da parte della Direzione Reti, per l'adozione delle opportune modifiche regolamentari al fine di minimizzare le ripercussioni sull'utenza del fenomeno della mancata migrazione.

**Figura 3.13.** Segnalazioni per servizi di fonia fissa (maggio 2012 - aprile 2013, in %)



Fonte: Autorità

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

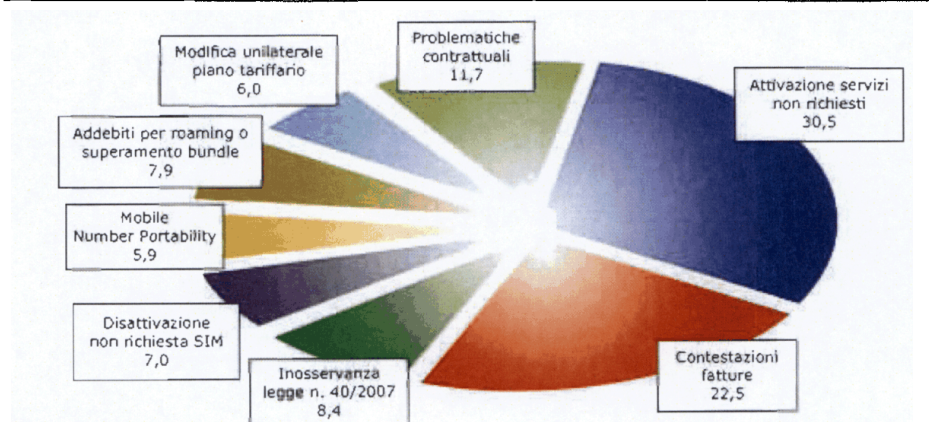
### Segnalazioni per servizi di fonia mobile

Il principale motivo di reclamo al *contact center* è costituito, con riferimento alla telefonia mobile, dall'attivazione di servizi non richiesti per i quali si registra un incremento di oltre il 10% rispetto al precedente periodo. Si tratta, in prevalenza, della ricezione di messaggi non richiesti che veicolano servizi informativi (*news*, meteo, traffico, etc.) e servizi a sovrapprezzo in abbonamento quali fornitura di loghi e suonerie attivati in maniera non consapevole dai clienti (Figura 3.14).

In aumento appaiono anche le segnalazioni inerenti a modifiche unilaterali del servizio in violazione dell'obbligo di preavviso e di informativa all'utenza, nonché quelle relative a questioni contrattuali (es. ritardi nelle attivazioni delle opzioni e scarsa qualità del servizio) e a disattivazioni non richieste delle SIM.

Risultano, invece, in netto calo le segnalazioni aventi ad oggetto rispettivamente:  
 addebiti in fattura conseguenti a mancata applicazione delle tariffe e delle promozioni sottoscritte, fatturazioni successive alla disdetta del cliente e traffico in *roaming*;  
 portabilità del numero mobile;  
 costi per la disattivazione anticipata del servizio;  
 riconoscimento del diritto al credito residuo.

**Figura 3.14.** Segnalazioni per servizi di fonia mobile (maggio 2012 - aprile 2013, in %)



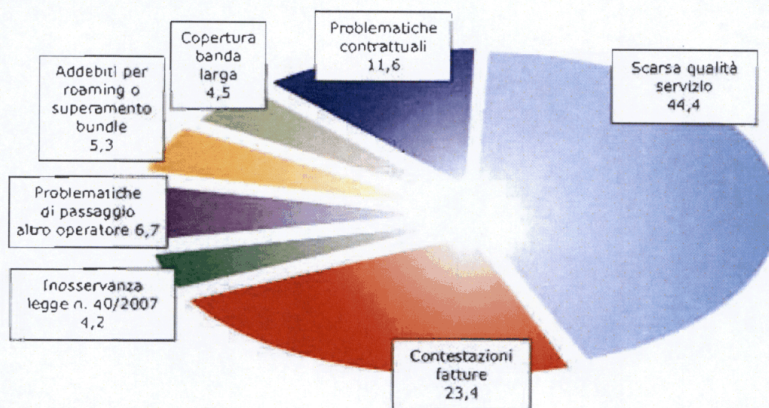
Fonte: Autorità

### Segnalazioni per servizi di dati in postazione fissa e mobile

Con riferimento ai servizi di trasmissione dati si conferma che la criticità maggiormente lamentata dagli utenti è la qualità del servizio (Figura 3.15). Gli utenti lamentano in particolare servizi resi secondo standard di qualità difforni da quelli sottoscritti; in un terzo dei casi a essere segnalata è la limitata velocità di navigazione. Seguono le segnalazioni per fatture contestate ascrivibili, in particolare, all'attivazione di opzioni e servizi sconosciuti. Circa il 10% delle segnalazioni ha ad oggetto disservizi correlati alla mancata o ritardata migrazione da un operatore a un altro e più del 4,0% degli utenti lamenta l'assenza di copertura in banda larga.

## 3. Gli interventi

■ **Figura 3.15.** Segnalazioni per servizi dati in postazione fissa e mobile (maggio 2012 - aprile 2013, in %)

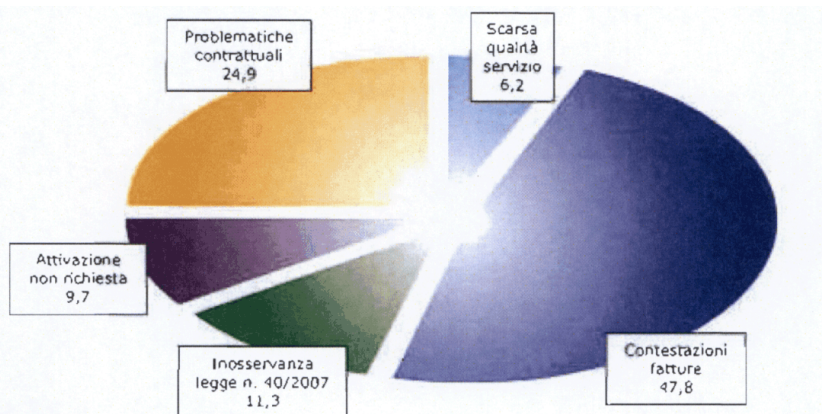


Fonte: Autorità

#### Segnalazioni per servizi di pay-tv

Le segnalazioni hanno riguardato prevalentemente il disconoscimento di addebiti in fattura (per servizi non fruiti per inadempimento del gestore, servizi non richiesti, promozioni non applicate, condizioni di offerta differenti da quelle sottoscritte). Seguono le problematiche connesse al mancato rispetto delle norme relative al recesso, quali il ritardo nella gestione delle richieste di disdetta dei servizi e gli elevati costi di disattivazione, e la scarsa qualità dei servizi erogati (Figura 3.16).

■ **Figura 3.16.** Segnalazioni per servizi di pay-tv (maggio 2012 - aprile 2013, in %)



Fonte: Autorità

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

### ■ 3.4.2. La qualità dei servizi e la trasparenza delle offerte agli utenti

Le Carte dei servizi

Al fine di garantire una maggior trasparenza delle informazioni aumentando così la capacità di orientamento del consumatore tra le diverse offerte degli operatori, con riferimento alle condizioni economiche e alla qualità dei servizi, la Direzione ha curato l'attività di verifica e aggiornamento delle pagine del sito *web* dell'Autorità relative a "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche" e "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta". 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 (delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP) e la qualità dei *call center* (delibera n. 79/09/CSP). Per consentire un confronto diretto tra i dati pubblicati dai vari operatori, sono stati aggiornati mensilmente, per ciascuno dei comparti richiamati, i collegamenti alle pagine *web* degli operatori contenenti le informazioni su qualità e carte dei servizi<sup>163</sup>.

Nella pagina *web* "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta" sono, invece, rese disponibili, oltre alla normativa regolamentare di riferimento, la lista delle pagine *web* degli operatori contenenti le rispettive offerte commerciali comprensive dei riferimenti ai costi di recesso "giustificati" (ai sensi della legge n. 40/2007) addebitati agli utenti dagli operatori in sede di disattivazione del contratto. Per una più agevole consultazione, è disponibile anche il collegamento ai motori di calcolo accreditati per il confronto tra le tariffe offerte al pubblico dagli operatori di comunicazioni elettroniche.

A complemento di tale attività informativa, i video *tutorial* autoprodotti pubblicati nel canale YouTube dell'Autorità VIDEOAGCOM hanno registrato anche nell'ultimo anno numerose visite da parte degli utenti.

#### **Qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa: progetto "Misura Internet"**

A tre anni dall'attuazione della delibera n. 244/08/CSP, in tema di monitoraggio della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, l'accesso degli utenti al progetto "Misura internet" risulta sensibilmente aumentato.

Il progetto Misurainternet

Il Progetto, di cui ampia illustrazione si è data nella relazione annuale 2012, lanciato dall'Autorità nel novembre 2010, consente agli utenti di testare gratuitamente, mediante il software Ne.Me.Sys. (acronimo per NEtwork MEasurement SYStem), scaricabile dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), le prestazioni del servizio di collegamento internet a banda larga da postazione fissa. I risultati del test sono certificati con il ril-

<sup>163</sup> Ex 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 e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

## 3. Gli interventi

scio di un documento pdf riportante i valori dei *key performance indicators* (KPI, ossia velocità di trasmissione, ritardo e tasso di perdita di pacchetti dati durante le fasi di *uploading* e *downloading*). Nel caso in cui il valore di almeno uno degli indicatori risulti peggiorativo rispetto ai parametri contrattuali, l'utente può presentare reclamo all'operatore per inadempienza e chiedere il ripristino degli standard pattuiti; ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, l'utente ha la facoltà di recedere gratuitamente dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa.

La base statistica di Ne.Me.Sys. (Tabella 3.35), ad aprile 2013, conta circa 130.000 iscritti al sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), contro i circa 80.000 iscritti a fine aprile 2012. Di questi circa 45.000 hanno effettuato almeno una misura, 22.000 hanno ottenuto il certificato completo e circa 7.000 il certificato a rilascio anticipato (attestante una oltremodo evidente scarsa qualità della linea). Inoltre sono oltre 255.000 le visioni del video *tutorial* YouTube di Misura Internet rispetto alle 170.000 registrate ad aprile 2012.

Con riferimento al miglioramento della qualità dell'accesso ad internet ottenuta dall'utente successivamente alla presentazione del reclamo con allegato il certificato prodotto dal *software* Ne.Me.Sys. i dati in possesso dell'Autorità dimostrano che circa il 75% di questi utenti ha ottenuto dal proprio operatore un miglioramento qualitativo della offerta contrattuale sottoscritta di fornitura dell'accesso a internet e oggetto di reclamo dei quali circa il 60% con un effettivo miglioramento della banda minima disponibile e un 40% con attività di *caring* (prevalentemente applicazione di sconti sul prezzo). Tutti i dettagli statistici di riferimento del progetto "Misura Internet" sono pubblicati direttamente sul sito [MisuraInternet.it](http://MisuraInternet.it) al fine di valorizzare il quadro delle rilevazioni statistiche attualmente in possesso dell'Autorità e, ai sensi dell'articolo 72 del Codice, pubblicare dati comparabili ed aggiornati sulla qualità dei servizi offerti dagli operatori.

### **Misura Internet Speed Test**

L'ulteriore novità del progetto è relativa alla distribuzione *online* nel mese di novembre 2012 del *software* "Misura Internet Speed Test", lo *speed test* ufficiale del progetto "Misura Internet" per la misura della qualità istantanea della connessione ad internet da postazione fissa. Anche il "Misura Internet Speed Test" come il *software* Ne.Me.Sys. da utilizzare per la certificazione della linea internet è gratuito, disponibile per tutti i sistemi operativi di PC, "Open Source" (codice sorgente disponibile in chiaro) e scaricabile direttamente dal sito del progetto Misura Internet. Tale *software*, che ha contribuito a far apprezzare ulteriormente agli utenti l'utilità del progetto, effettua una misura limitata nel tempo che viene avviata a partire dalla richiesta dell'utente. Il *software* valuta la banda in *download*, la banda in *upload* e l'RTT (Round Trip Time).

Il *software* Misura Internet Speed Test consente di ottenere in pochi minuti una misura istantanea della qualità della propria connessione ad internet da postazione fissa. A differenza della misura fatta con Ne.Me.Sys, tramite l'utilizzo del *software* Misura Internet Speed Test, non si ottiene un certificato attestante i valori qualitativi della propria linea di accesso ad internet, ma un risultato indicativo della qualità della linea nell'istante in cui opera il *software*. Per tale motivo, qualora l'utente rilevi indicatori peggiori rispetto a quanto garantito contrattualmente dall'operatore, il risultato della misura condotta con Misura Internet Speed Test non costituisce prova di inademp-

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

pimento contrattuale, ma dà una indicazione sulla necessità di procedere con il test *software* Ne.Me.Sys. Anche il *software* Misura Internet Speed Test, come Ne.Me.Sys., effettua un controllo delle condizioni del sistema e della rete locale dell'utente (profilazione del PC e della rete); tuttavia, tale controllo non impedisce l'esecuzione della misura, a meno di un intenso traffico internet che non appartiene alla misura (traffico spurio). Tale controllo, invece, mira a comunicare all'utente lo stato del PC e della propria rete locale al fine di contestualizzare la misura relativa alla profilazione effettuata. Qualora le condizioni del sistema siano le più idonee, allora il risultato della relativa misura di qualità sarà maggiormente attendibile.

A differenza di altri *software* disponibili *online* o utilizzati anche da siti di comparazione tariffaria, il *software* Misura Internet Speed Test non effettua i test su generiche prestazioni di internet, ma valuta direttamente le prestazioni di accesso fornite dal singolo operatore all'utente sottoscrittore del contratto. Ciò che rende possibile misurare le prestazioni della sola tratta di responsabilità dell'operatore è la locazione fisica dei server di misura utilizzati dal Progetto Misura Internet. I server, infatti, sono posizionati nei NAP, acronimo di *Neutral Access Point*, ovvero nei punti fisici di interscambio del traffico dati tra le reti dei vari operatori. La misura si basa su uno scambio di pacchetti tra un *client*, costituito dal PC (sul quale è installato Misura Internet Speed Test), e un server posizionato nel NAP corrispondente. La particolare posizione di questi apparati assicura, che lo scambio dei dati, tra il PC dell'utente e il server remoto che effettua la misura, transiti esclusivamente attraverso la rete di responsabilità dell'operatore e non su altre reti.

Infine, con il dispiegamento di tale strumento si auspica l'aumento della quantità di dati raccolti che consentiranno di monitorare l'evoluzione della qualità della rete anche a beneficio degli stessi operatori, che potranno individuare le aree geografiche sulle quali orientare gli investimenti al fine di garantire un incremento della banda larga migliorando le *performance* dei servizi offerti a beneficio degli utenti.

**Tabella 3.35.** Misura Internet – Test Ne.Me.Sys e Misura Internet Speed Test, utenti registrati e PDF rilasciati (novembre 2010 – aprile 2013)

Visite al sito web	Utenti registrati	Download di Misura Internet Speed Test	Num. di certificati Ne.Me.Sys emessi
410.200	127.422	44.594	21.740

Fonte: Autorità

### **Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali**

La delibera n. 154/12/CONS, recante "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali", approvata nell'aprile 2012 a conclusione di un procedimento regolamentare avviato per definire nuove misure in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, di cui ampia illustrazione si è data nella relazione annuale 2012, ha trovato la sua attuazione nel corso degli ultimi 12 mesi.

A parte gli aggiornamenti ed adeguamenti ai nuovi scenari di rete delle misure degli indicatori rappresentativi della qualità del servizio voce e sms, che gli operatori devono rendere disponibili all'Autorità e pubblicare sui rispettivi siti ogni semestre, la parte più qualificante dell'attuazione del provvedimento ha riguardato l'esecuzione di

## 3. Gli interventi

campagne di misure attive sul campo (c.d. *drive test*) della qualità del servizio *broad-band mobile*.

Le campagne  
di misura  
sul campo

L'organizzazione e la realizzazione delle campagne di misure sul campo, per il 2012 e per le annualità successive è gestita dall'Autorità attraverso la collaborazione della Fondazione Ugo Bordoni.

La verifica del servizio mobile, che per sua natura non è legato ad una specifica posizione, ma ad un'area, è effettuata mediante un approccio statistico, campionando la qualità offerta in diversi punti di test, opportunamente scelti nell'area di riferimento. A tal fine, le campagne sono basate sull'utilizzo di autoveicoli itineranti opportunamente attrezzati per effettuare rilevazioni contemporanee sulle quattro reti mobili disponibili sul territorio nazionale. Per assicurare adeguata significatività statistica ai risultati delle misurazioni, sono previsti per ciascuna campagna oltre mille punti di misura. Per la prima fase, in corso del programma, i punti di misura sono localizzati in venti città (una per regione, di norma i capoluoghi) e selezionati, in modo casuale, tra le aree a maggior densità abitativa.

Due le modalità di misura individuate: (i) misure nomadiche, ossia con il mezzo fermo, della durata di 20 minuti circa, i cui risultati costituiscono rilevazione ufficiale della qualità delle reti; (ii) misure dinamiche, ossia con il mezzo in movimento, effettuate durante gli spostamenti tra una misura nomadica e l'altra, oppure tra un punto di misura e l'altro, i cui risultati non confluiscono, al momento, nelle rilevazioni ufficiali, ma sono collezionati in via sperimentale al fine di individuare ulteriori miglioramenti da apportare alle misure ufficiali.

Le rilevazioni della qualità del servizio dati hanno cadenza semestrale. Per ogni anno solare, sono infatti, programmate due campagne di *drive test* che vanno realizzate in modo da completare l'acquisizione delle misure relative alla prima campagna entro il primo semestre e quella relativa alla seconda campagna entro il secondo semestre.

Le misure, allo stato attuale, hanno ad oggetto le chiavette USB utilizzate per la connessione a internet mobile da *personal computer* portatili. Contrariamente ad altre applicazioni disponibili su *web*, l'architettura di misura consente di valutare le reali prestazioni delle reti mobili degli operatori su tutto il territorio nazionale, in quanto basata sul collegamento diretto fra le chiavette USB ed uno dei *server* collocati presso i *Neutral Access Point* (NAP) di Milano o di Roma.

La campagna di misura preliminare si è svolta dal 18 giugno 2012 al 26 ottobre 2012 e, come previsto dalla delibera n. 154/12/CONS, ha avuto carattere esclusivamente sperimentale. I risultati sono stati materia di studio e valutazione da parte sia dell'Autorità che degli operatori (H3G, Telecom Italia, Vodafone, Wind) al fine di mettere a punto le specifiche per la prima campagna ufficiale di *drive test* sulla qualità del servizio *mobile broadband* che ha preso il via il 28 gennaio 2013 e coprirà venti tra le città più popolate nelle diverse regioni italiane.

La pubblicazione delle elaborazioni statistiche di tali misure, prima esperienza nel panorama nazionale, è prevista entro luglio 2013 sul sito dell'Autorità all'indirizzo <http://www.agcom.it/misurainternetmobile>.

I requisiti tecnici, funzionali, economici e organizzativi della qualità del servizio dati in mobilità sono specificati in apposite linee guida pubblicate ed aggiornate sul sito *web* dell'Autorità; sempre sul sito *web* sono resi disponibili sia le informazioni sull'organizzazione delle singole campagne, sia i relativi risultati, differenziati per ciascuno dei quattro operatori di rete mobile.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

Il tavolo  
tecnico  
permanente  
sulla qualità  
dei servizi  
dati

L'Autorità, contestualmente all'espansione del mercato dei servizi dati in mobilità, continua a vigilare sulla qualità dei servizi e ad approfondirne gli aspetti evolutivi. A tal fine, la delibera n. 154/12/CONS ha attribuito carattere permanente al tavolo tecnico che ha operato nel corso del procedimento. Il tavolo sta attualmente lavorando alla definizione di nuovi criteri su cui basare le successive campagne di *drive test*, in un'ottica di evoluzione dinamica contestuale all'evoluzione del servizio stesso. Un altro tema in corso di sviluppo è quello di affiancare alla valutazione sulla qualità del servizio, ottenuta, attraverso la tecnica dei *drive test*, con la misura delle prestazioni delle reti, quella sulla qualità percepita dall'utente, definendo un sistema basato sull'impiego di *agent software* da installare direttamente sui terminali degli utenti.

#### **Qualità dei servizi di pay-tv**

Nel periodo di riferimento è proseguita l'istruttoria avviata dalla Direzione tutela dei consumatori a gennaio 2012 per la revisione del quadro regolamentare vigente in materia di qualità e carte dei servizi di televisione a pagamento.

Sul tema sono state svolte apposite audizioni degli operatori e delle Associazioni dei consumatori, nonché richieste informazioni ai Co.re.com. delegati alle procedure di risoluzione di controversie, con il fine di individuare i profili problematici più frequenti per gli utenti nel rapporto con gli operatori di *pay-tv* e di calibrare opportunamente l'intervento regolamentare.

#### **Database sulla copertura dei servizi in banda larga wired-wireless del territorio italiano**

Con la delibera n. 376/11/CONS di cui ampia illustrazione si è data nella relazione annuale 2012, il Consiglio dell'Autorità ha avviato un procedimento volto a realizzare uno strumento che consenta all'utente di conoscere l'intera offerta commerciale *broadband - wired*, mobile e *wireless* - disponibile nell'area di appartenenza, attraverso l'accesso organico alle informazioni relative alla copertura commerciale di rete.

L'obiettivo principale è quello di eliminare l'asimmetria informativa esistente nei confronti degli utenti in relazione alla disponibilità, nelle diverse aree del territorio nazionale, di operatori e di servizi vari di accesso a Internet a banda larga. Tale obiettivo sarà realizzato attraverso un sistema informativo centralizzato che consolidi le informazioni contenute nelle basi dati di copertura disponibili presso gli operatori e renda fruibile l'informazione mediante la consultazione di un portale per il quale l'Autorità ha già predisposto l'URL ([www.agcom.it/bandalarga](http://www.agcom.it/bandalarga)).

A tal fine la Direzione ha concluso le attività del tavolo tecnico acquisendo la disponibilità degli operatori alla partecipazione al progetto sulla base di soluzioni tecniche condivise, che prevedono la realizzazione di un sistema centralizzato con scambio di messaggi XML per la copertura di servizi xDsl e Fttx e file vettoriali in formato aperto per la copertura georeferenziata delle reti mobili e *wireless*.

In particolare, è stata individuata di concerto con tutti gli OLO e Telecom Italia una soluzione che prevede la realizzazione di un *database* che raccolga ed integri le informazioni rese disponibili, da Telecom Italia agli OLO sul portale Wholesale e le informazioni di copertura in possesso degli OLO che completano la relazione informativa tra numero civico, centrale e profili tecnici dei servizi offerti. Il processo di miglioramento