

3. Gli interventi

della qualità dei dati del *database* consentirà di superare i limiti dovuti alla completezza e alla qualità dei dati nelle attuali soluzioni che ogni operatore ha implementato e di ottenere un *database* univoco e verificato costantemente a completa disposizione della comunità degli operatori che partecipano al progetto.

Dal punto di vista operativo, dopo la conclusione del tavolo tecnico si è avviata una fase di analisi volta a individuare la migliore base di dati toponomastica e georeferenziata tra quelle presenti sul mercato al fine di minimizzare al massimo gli errori nell'individuazione delle strade e quindi delle offerte di riferimento disponibili per l'utenza. A valle dell'analisi si finalizzerà il procedimento con la definizione della fase attuativa del progetto che dovrà anche integrarsi con i dati provenienti da altre iniziative della Direzione tutela dei consumatori, in particolare dal progetto Misura internet sia fisso che mobile e i dati economici provenienti dai siti di comparazione tariffaria accreditati.

In base alle specifiche, si prevede la possibilità per gli utenti di effettuare ricerche puntuali su un indirizzo postale (comune, via e numero civico) o un'area specifica e di ottenere un'informazione georeferenziata con l'elenco degli operatori e delle offerte per l'accesso *broadband* a internet disponibili nell'immediato intorno territoriale dell'indirizzo fornito.

Classificazione dei decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale

L'attuale rapida evoluzione delle piattaforme televisive digitali terrestri, satellitari e via cavo, in chiaro e a pagamento, e la commercializzazione sul mercato di una molteplicità di apparati per la ricezione di programmi televisivi digitali operanti su differenti piattaforme (terrestre, satellitare, IP) e con differenti standard di decodifica audio/video (SD-Standard Definition, HD-High Definition) possono sollevare incertezze e dubbi da parte dei consumatori al momento dell'acquisto di tali apparati nonché difficoltà operative al momento del loro uso.

In questo contesto l'Agcom, con la delibera n. 255/11/CONS, ha definito uno schema di classificazione dei ricevitori (decoder e iDTV) presenti sul mercato nazionale orientato ad evidenziarne le caratteristiche e le dotazioni tecnologiche considerati i servizi e le piattaforme disponibili. L'obiettivo è quello di fornire ai consumatori un importante strumento orientativo di semplice consultazione, coerente con tutte le diverse esigenze tecnologiche e di consumo dei servizi di comunicazione elettronica e in grado di consentire una maggior consapevolezza nell'acquisto e nell'utilizzo di tali ricevitori. Nella delibera sono identificate sei differenti classi di appartenenza, in base alle qualità delle caratteristiche tecniche dei ricevitori: dalla classe 1, comprensiva dei ricevitori più completi e tecnologicamente avanzati, alla classe 6, contenente quelli con caratteristiche minime ed essenziali.

A tal fine è stato realizzato con la collaborazione tecnica della Fondazione Ugo Bordoni sul sito istituzionale dell'Autorità (<http://www.agcom.it/decoder>) un servizio *online* per l'attuazione dello schema di classificazione che permette ai costruttori di auto-classificare i loro apparati in base alle caratteristiche e ai consumatori di consultare l'elenco degli apparati così classificati e delle loro caratteristiche anche con strumenti di ricerca mirata (cfr. par. 4.1.3).

Dall'avvio del servizio di classificazione, avvenuto il 20 novembre 2012, ad oggi si sono accreditati (Tabella 3.36) 9 costruttori che hanno già classificato 306 modelli di

La
collaborazione
con la FUB

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale, suddivisi in 270 televisori e 36 decoder.

Tabella 3.36. *Classificazione dei decodificatori - Apparati classificati suddivisi per classe (novembre 2012 - marzo 2013)*

Classe	Decoder	Televisori	Totale
1	2	188	190
2			0
3		4	4
4	13	78	91
5	6		6
6	15		15
Totale	36	270	306

Fonte: Autorità

Tale iniziativa si inserisce strategicamente in un periodo caratterizzato dal completamento della transizione verso il digitale terrestre e dall'introduzione del nuovo standard televisivo DVB-T2, già presente in altri Paesi europei. Il coinvolgimento nelle attività del tavolo tecnico dei maggiori costruttori e delle associazioni di categoria della grande distribuzione genererà, auspicabilmente, un miglioramento competitivo nell'offerta di questi dispositivi con positive ricadute per il consumatore. Sono in corso di definizione diverse iniziative informative (*depliant*, *video tutorial*, etc.), che saranno attuate con le associazioni dei consumatori, finalizzate sia alla diffusione e illustrazione all'utenza delle caratteristiche della classificazione, sia alla realizzazione di possibili studi comparativi e confronti di prezzo tra modelli diversi appartenenti alla stessa classe.

Qualità dei servizi di assistenza clienti

L'Autorità ha avviato, con la delibera n. 588/12/CONS, una consultazione pubblica per modifiche alla direttiva n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call-center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Nel testo in consultazione si propone, alla luce dei risultati conseguiti dagli operatori negli ultimi due anni e mezzo e disponibili alla data, ossia nel 2010, nel 2011, e nel primo semestre 2012, di stabilire un nuovo piano triennale di progressivo e graduale miglioramento degli standard minimi per la qualità dei call center dei comparti dei servizi di rete fissa e di rete mobile.

Un'altra novità riguarda la fissazione di standard minimi anche per l'indicatore "Tasso di risoluzione dei reclami", in ottemperanza alla delibera n. 79/09/CSP, che prevede che l'Autorità abbia facoltà di fissare, già dal secondo anno solare di vigenza della direttiva stessa, standard minimi in relazione a tale indicatore. Gli operatori dei comparti dei servizi di rete fissa e di rete mobile hanno fornito all'Autorità, nei tempi e nei modi di cui agli allegati A) e B) della delibera n. 79/09/CSP, le misure di tale indicatore, ossia la percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia avuto la necessità di effettuare solleciti, per gli anni 2010, 2011 e per il primo semestre 2012. In base all'analisi effettuata sui risultati di tali misure si è ritenuto sostenibile proporre, anche per tale indicatore, un piano triennale di standard minimi progressivamente migliori.

3. Gli interventi

Altre modifiche ed integrazioni proposte riguardano: l'obbligo di fornire sempre codice identificativo dell'addetto al call center all'inizio del contatto; l'invio all'Autorità dei resoconti e delle relazioni sui risultati di qualità via PEC; la proroga automatica degli standard minimi; la minimizzazione del tempo di accesso iniziale ai *call center* degli operatori che utilizzano un'unica numerazione di assistenza clienti, sia per i servizi di rete fissa che per i servizi di rete mobile; la separazione dei resoconti da pubblicare e inviare all'Autorità sulla qualità del servizio per ciascun numero di assistenza, nel caso di un operatore che abbia più numeri di assistenza clienti per ogni servizio di comunicazione fornito all'utente finale.

Gli esiti della consultazione pubblica sono in corso di elaborazione e terranno conto, oltre che del complesso delle osservazioni e proposte pervenute, anche della valutazione del livello di qualità dei servizi di *customer care*, ricordando che la definizione di standard minimi contribuisce a garantire che venga erogato un livello base essenziale a tutela degli utenti e un valido incentivo per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica ad operare nel settore fornendo ai clienti un minimo di garanzie di trasparenza e di interlocuzione con livelli di qualità adeguati.

In proposito, l'attività di vigilanza sulla qualità del servizio di assistenza clienti fornito dagli operatori ha portato alla erogazione di sanzioni, per complessivi 464 mila euro, comminate a Fastweb, Telecom Italia, Tiscali e Vodafone, per il mancato rispetto degli standard minimi di qualità del servizio, in riferimento all'annualità 2011.

L'osservazione dei risultati preliminari forniti dagli operatori, in riferimento al 1° e al 2° semestre 2012, sembra rivelare, malgrado le predette sanzioni, un peggioramento dei livelli qualitativi, in alcuni casi preoccupante, e rafforza la necessità di porre attenzione alla qualità minima del servizio di assistenza.

Ulteriori disposizioni a tutela dell'utenza

Con riferimento alla istruttoria inerente alla proposta di modifica del Regolamento in materia di tutela degli utenti nei contratti a distanza, in esito ai lavori del tavolo tecnico con le Associazioni dei consumatori e gli operatori, svoltisi nel corso del 2012, la nuova bozza di regolamento è stata sottoposta a consultazione pubblica con delibera n. 202/13/CONS del 28 febbraio 2013, pubblicata sul sito dell'Autorità il successivo 14 marzo.

■ 3.4.3. Gli obblighi di servizio universale***Qualità del servizio universale***

Sono proseguite, nel periodo di riferimento, le attività della Direzione tutela dei consumatori in materia di qualità dei servizi inclusi nel servizio universale.

Ai sensi della delibera n. 21/12/CONS, che, in conformità alle disposizioni di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 61, comma 6), ha individuato alcune misure specifiche per l'impresa designata, allo scopo di migliorare la qualità del settore della manutenzione correttiva, nell'ambito dei servizi di *assurance*, Telecom Italia ha regolarmente ottemperato alle seguenti misure specifiche, previste dal provvedi-

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

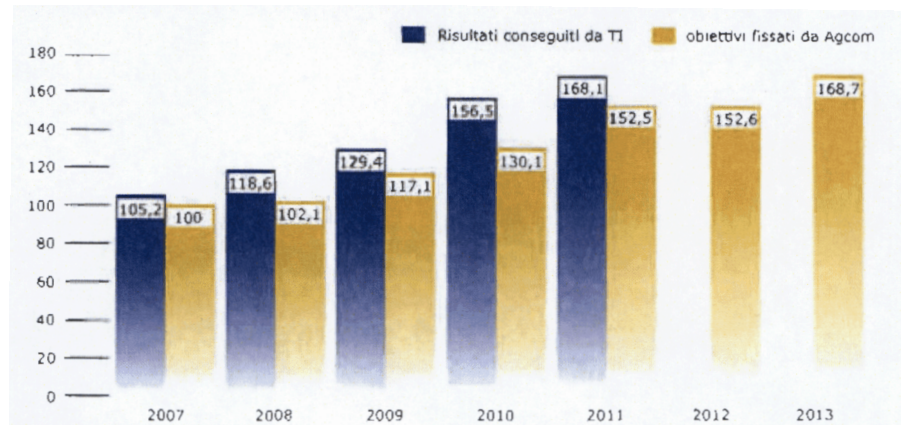
mento, producendo, nei tempi e nei modi prescritti, opportuna reportistica in relazione ai seguenti aspetti:

- a) trasparenza, a livello mensile, dei risultati di qualità conseguiti sugli indicatori dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- b) investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva;
- c) fenomenologia dei guasti ripetuti;
- d) risoluzione del problema nell'ambito della chiamata stessa di segnalazione (*One Call Solution*);
- e) indice di *customer satisfaction*;
- f) formazione e addestramento del personale di assistenza tecnica;
- g) azioni di contrasto al fenomeno dei furti di cavi in rame.

La delibera n. 21/12/CONS prevede anche la necessità di verificare, mediante l'ausilio di un soggetto indipendente, la metodologia e le risultanze dei processi di produzione delle informazioni che, in conformità agli obblighi di comunicazione relativi agli obiettivi di qualità del servizio universale, vengono trasmesse da Telecom Italia all'Autorità. Il soggetto deve certificare sia i risultati conseguiti da Telecom Italia in relazione agli indicatori di qualità del servizio universale, sia i risultati forniti dalla società in ottemperanza alle misure specifiche relative al processo di miglioramento della qualità della manutenzione correttiva.

Il procedimento di affidamento di tale attività di certificazione per il triennio 2011-2013 a un soggetto specializzato nella valutazione dei sistemi di qualità (*quality advisor*), in esito a relativa manifestazione di interesse, è sospeso in attesa che il Tribunale amministrativo regionale del Lazio si pronunci nel merito del ricorso di Telecom Italia del 2 aprile 2012, con cui è stata impugnata la delibera n. 21/12/CONS, chiedendone l'annullamento. Rispetto, invece, al profilo della qualità generale dei servizi e con riferimento ai criteri di valutazione della qualità globale introdotti con la delibera n. 328/10/CONS (Indice di Qualità Globale, di seguito IQG), la Figura 3.17 mostra le curve di crescita della qualità globale del servizio universale a partire dal 2007, anno di introduzione dei 15 indicatori che attualmente concorrono al sistema di valutazione di qualità del servizio universale.

Figura 3.17. Andamento Indice di Qualità Globale del Servizio Universale



Fonte: Autorità

3. Gli interventi

I risultati definitivi conseguiti da Telecom Italia nel 2012 non sono, alla data, disponibili. Comunque i dati provvisori sembrano confermare il trend di miglioramento progressivo della qualità del servizio registrato negli anni precedenti.

Seguendo una scelta condivisa anche dalle associazioni dei consumatori che hanno preso parte attiva al relativo procedimento, l'Autorità, con la delibera n. 644/12/CONS, ha fissato obiettivi di qualità per il 2013 ritenuti sostenibili, in quanto in linea con il livello qualitativo globale conseguito da Telecom Italia nel 2011.

La telefonia pubblica

Nel corso degli ultimi dodici mesi è proseguito il processo di dismissione degli impianti di telefonia pubblica sul territorio, avviato dall'Autorità con la delibera n. 31/10/CONS che ha introdotto, in linea con le mutate esigenze dell'utenza e in un'ottica di razionalizzazione dei costi, una revisione dei criteri di distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche e una serie di provvedimenti volti ad aumentare l'efficienza del servizio di telefonia pubblica sul territorio.

Alla data del 31 dicembre 2012 gli impianti di telefonia pubblica risultavano essere 90.043 a fronte di 97.736 a fine 2011, 107.302 a fine 2010 e 130.320 prima dell'adozione della delibera n. 31/10/CONS. Alla fine del 2013 gli impianti di telefonia pubblica dovrebbero ridursi ulteriormente fino a raggiungere le 82.000 unità circa.

Al fine di ampliare i canali di comunicazione con i cittadini la Direzione, previa ricerca di mercato, ha aderito al progetto "Decoro Urbano" che consente, attraverso il sito www.decorourbano.org e le APP per iPhone ed Android, di segnalare le cabine telefoniche danneggiate o abbandonate, chiedendone il ripristino o la rimozione definitiva. Le segnalazioni pervenute fino ad oggi sono state 41 in tutta Italia.

■ 3.4.4. Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza**L'attività di vigilanza**

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ricevuto 5.055 modelli D telematici di denuncia di possibili violazioni delle norme di settore, con un incremento di circa il 40 per cento rispetto al precedente periodo di osservazione.

Le denunce

Di queste, n. 546 denunce sono state messe agli atti per carenza dei requisiti minimi richiesti dal Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS ai fini dello svolgimento delle attività pre-istruttorie. Le restanti 4.509 denunce sono state, invece, classificate, in base al contenuto, secondo il sistema di codifica in uso e gestite (Tabella 3.37, Figura 3.18, Figura 3.19, e Figura 3.20), unitamente a 1.200 segnalazioni, giunte a mezzo posta elettronica certificata, fax o posta ordinaria.

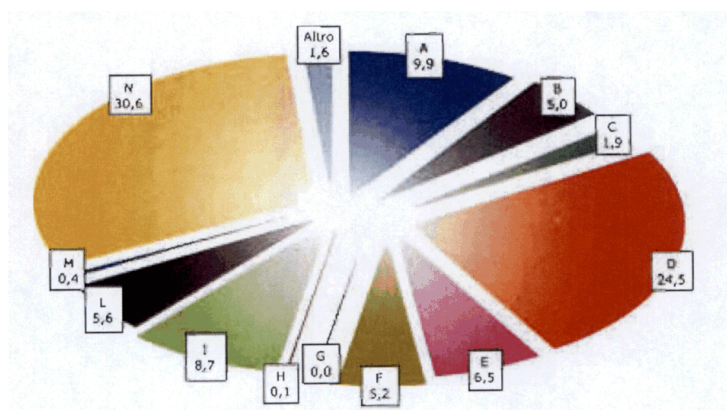
Per quanto riguarda i servizi erogati su rete fissa, l'attività di vigilanza si è concentrata sui disservizi generati durante le procedure di trasferimento delle utenze, sull'attivazione di servizi non richiesti e sui ritardi nella gestione delle richieste di recesso degli

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

utenti. In relazione, invece, ai servizi di rete mobile, gli accertamenti compiuti hanno riguardato prevalentemente l'attivazione di servizi in decade 4 e i fenomeni di *bill shock* per connessioni dati.

Figura 3.18. Denunce per principali casistiche (%)



Fonte: Autorità

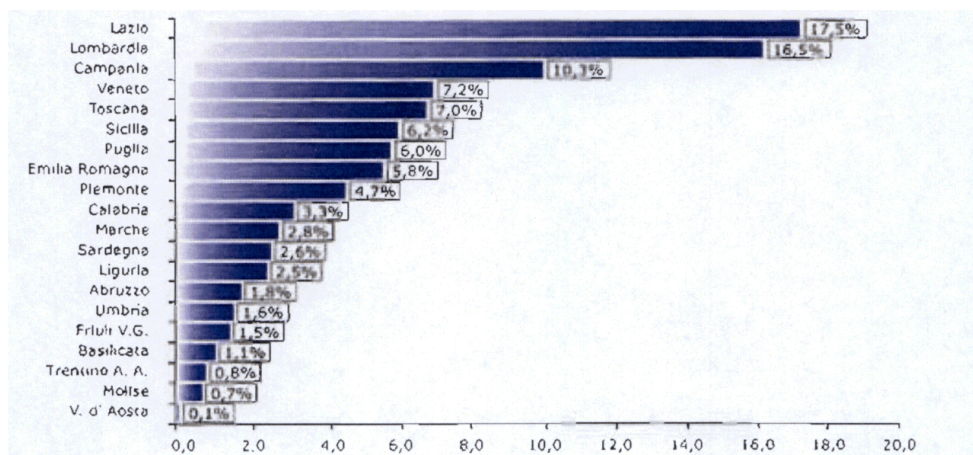
Tabella 3.37. Codici di classificazione delle denunce mod. D

A	attivazione/disattivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti
B	sospensione di servizi e linee in difformità dalle disposizioni vigenti
C	mancato riscontro a reclami con le modalità previste
D	mancato passaggio ad altro operatore
E	mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni
F	modifica dei piani tariffari e delle condizioni contrattuali generalizzate senza preavviso di legge
G	applicazione ai consumatori-utenti di prezzi superiori ai prezzi massimi imposti dall'Autorità
H	altre tipologie emergenti
I	inosservanza delle Legge n. 40/2007
L	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali
M	servizio universale/traslochi
N	problematiche contrattuali
ALTRO	denunce non di competenza

Fonte: Autorità

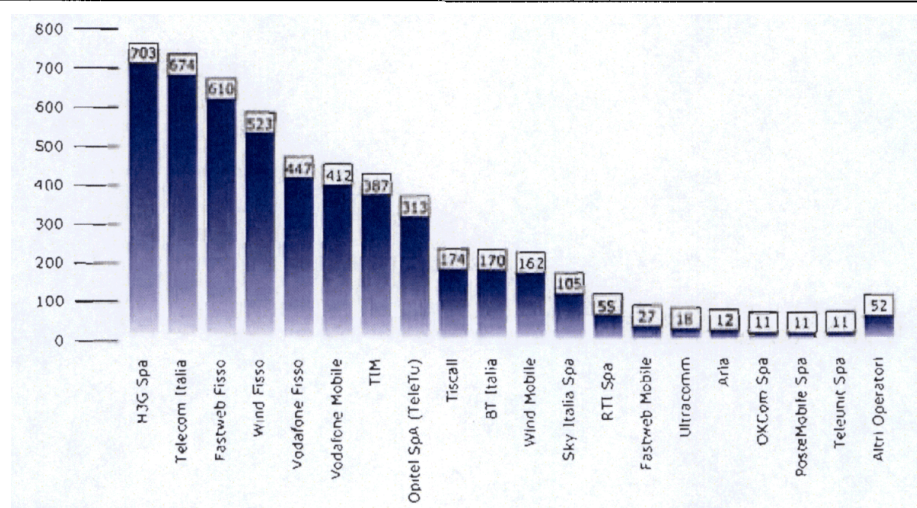
3. Gli interventi

■ **Figura 3.19.** Segnalazioni e denunce per regione di provenienza



Fonte: Autorità

■ **Figura 3.20.** Segnalazioni e denunce per operatore



Fonte: Autorità

Procedure di passaggio tra operatori

La Direzione ha effettuato accertamenti su 700 denunce di utenti concernenti la non corretta applicazione delle disposizioni in materia di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso (delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.), con particolare riferimento alla previsione di cui all'articolo 20, comma 3, della delibera che dispone che le procedure di passaggio devono avvenire arrecando il minimo disservizio all'utente finale, per quanto tecnicamente possibile.

Le verifiche compiute hanno consentito di individuare quattro fattispecie maggiormente ricorrenti di disservizio:

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

1. i ritardi nella procedura di passaggio – con conseguente sospensione dei servizi per diversi giorni – causati spesso dalla mancata sincronizzazione delle procedure tra operatore *donating*, operatore *recipient* e divisione *wholesale* di Telecom Italia;

2. i malfunzionamenti del servizio a trasferimento avvenuto, ascrivibili frequentemente al non tempestivo aggiornamento delle tabelle di instradamento da parte dell'operatore *donating*;

3. i disservizi associati al mancato rientro con l'operatore *donating*, in caso di mutata volontà dell'utente ed esercizio del diritto di ripensamento entro i 10 giorni, che si verificano a causa della difficoltà tecniche di interrompere il processo di trasferimento una volta avviato;

4. la ricezione di fatture da parte dell'operatore *donating* successivamente al trasferimento dei servizi ad altro operatore, in genere dovuto a disallineamenti dei sistemi informativi del *donating*.

Come si è detto in precedenza (cfr. par. Segnalazioni per servizi di fonia fissa) dall'analisi delle fattispecie violative è emersa l'esigenza di introdurre questionari di dettaglio da compilarsi a cura degli operatori nello svolgimento delle attività pre-istruttorie con l'obiettivo sia di orientare più efficacemente l'attività di vigilanza che di individuare le azioni correttive necessarie per evitare le criticità riscontrate.

Attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo in decade 4

Nel periodo di riferimento, sono state ricevute numerose segnalazioni e denunce di utenti aventi ad oggetto l'attivazione mai richiesta, con conseguente fatturazione, di servizi a sovrapprezzo in decade 48. In particolare, sono state ricevute 258 denunce tramite Modello D telematico e 1.900 segnalazioni a mezzo contatti telefonici ed e-mail al *contact center*, e a mezzo posta ordinaria.

In aggiunta agli approfondimenti istruttori, in considerazione delle numerosità delle segnalazioni ricevute, si è provveduto ad una mirata attività ispettiva presso i principali operatori mobili. Le ispezioni, condotte in collaborazione con il Servizio Ispettivo e la Polizia delle Comunicazioni, hanno avuto come obiettivo l'acquisizione di prove inequivocabili circa la volontà degli utenti denunciati di attivare i servizi contestati e la verifica delle modalità di attivazione dei servizi a sovrapprezzo di cui ai codici 48 ed, in particolare, la loro conformità alle norme vigenti in materia di trasparenza e correttezza informazione agli utenti circa i costi e le caratteristiche del servizio. L'attività di vigilanza ha dato luogo a proposte di procedimenti sanzionatori.

Pratiche commerciali scorrette

L'adunanza plenaria del Consiglio di Stato sulle pratiche commerciali scorrette

Nel maggio 2012, con alcune sentenze gemelle, l'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato ha risolto l'antica questione del riparto di competenze tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di pratiche commerciali scorrette, stabilendo – in applicazione del principio di specialità – che sussiste la competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nei casi in cui la pratica commerciale scorretta sia posta in essere da professionisti operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Più precisamente il Supremo Consesso ha evidenziato che i requisiti di specificità e completezza della vigente disciplina del settore delle comunicazioni elettroniche,

3. Gli interventi

rispetto alla disciplina generale del Codice di consumo, sono tali da imporne l'applicabilità nell'ipotesi di pratiche commerciali scorrette verificatesi nel medesimo settore. Conseguentemente, ad avviso del Consiglio, la presenza di un'articolata normativa di ordine speciale affidata ai poteri sanzionatori dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni esclude, in ossequio al principio di specialità, la contemporanea applicazione della disciplina generale relativa alle pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del consumo da parte dell'Autorità antitrust.

Successivamente, con la legge n. 135/2012, il legislatore ha sostanzialmente confermato la lettura dell'Adunanza plenaria, stabilendo con apposita norma che ricorre la competenza dell'Autorità di settore quando le pratiche commerciali scorrette sono poste in essere in settori (quale è quello delle comunicazioni elettroniche) in cui esiste una regolazione di derivazione comunitaria, con finalità di tutela del consumatore, affidata ad un'autorità munita di poteri inibitori e sanzionatori e limitatamente agli aspetti regolati.

I due interventi sopra descritti hanno consacrato il ruolo di tutela dell'utenza che compete all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, determinando l'ampliamento dell'attività di vigilanza e l'avvio di una nuova collaborazione con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che sino ad oggi ha applicato la normativa generale in materia di pratiche commerciali scorrette e che continua ad applicarla – come "rete di sicurezza" – nei casi in cui non vi sia una norma speciale di settore, al fine di garantire la migliore e completa repressione di tutti i comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.

A seguito delle pronunce e dell'intervento normativo, la Direzione tutela dei consumatori, essendo la naturale assegnataria delle attività istruttorie e sanzionatorie sulle pratiche commerciali scorrette poste in essere da operatori di comunicazioni elettroniche, ha condotto le attività di vigilanza (con richieste documentali e audizioni degli operatori interessati) e, all'occorrenza, di avvio di procedimenti sanzionatori, ogni qualvolta sia stata ravvisata la competenza dell'Autorità in materia di comportamenti scorretti degli operatori di comunicazioni elettroniche, anche in occasione della trasmissione di fascicoli da parte dell'Autorità antitrust, per la richiesta di parere ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

Al contempo, presso la Direzione è stato formato un apposito Gruppo di lavoro – trasversale tra i tre Uffici – al quale sono stati assegnati i procedimenti sanzionatori in materia di pratiche scorrette e il compito di approfondire la tematica per i casi di competenze "dubbie" o "limitrofe" tra le due Autorità.

Attività di vigilanza sulla rimodulazione dell'opzione Promo SuperTua+. Nel periodo di riferimento, un gran numero di denunce all'Autorità ha riguardato la rimodulazione dell'opzione Promo SuperTua+ da parte dell'operatore H3G. Gli approfondimenti documentali e le audizioni disposte si sono concluse con la proposta di avvio di un procedimento di diffida, poi adottato con la delibera n. 562/12/CONS. Con tale provvedimento, la società è stata diffidata dal porre in essere la rimodulazione così scongiurando la scadenza del credito da autoricarica. Il Tar del Lazio si è recentemente pronunciato nel merito confermando i presupposti giuridici sottostanti la diffida, ma riducendo da 4 a 1 anno il termine per l'utilizzo del credito da autoricarica maturato con l'opzione Promo SuperTua+

Attività di vigilanza in materia di televoto

L'Autorità ha svolto attività di vigilanza sul corretto adempimento del "Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto" approvato con la delibera

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

38/11/CONS. A tal fine, sono state gestite con richieste pre-istruttorie le segnalazioni ricevute dagli utenti e sono state esaminate le schede dei servizi di televoto che le emittenti sono tenute a trasmettere all'Autorità prima dell'avvio di programmi che includono servizi di televoto. Sono stati inoltre coordinati i lavori del Tavolo tecnico interoperatori istituito presso l'Autorità al fine di concordare possibili soluzioni attuative per discriminare le preferenze espresse tramite invio massivo di chiamate o sms e da utenze che forniscono servizi di *call center*. Al termine dei lavori è stata elaborata una proposta di modifica e integrazione del "Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto", approvata dal Consiglio con delibera n. 443/12/CONS. Le modifiche così adottate hanno introdotto l'obbligo, in capo agli operatori di accesso da rete fissa che intendano offrire il servizio di televoto, di provvedere all'implementazione, al più tardi entro novembre 2013, di un sistema di filtraggio in tempo reale in grado di escludere le suddette preferenze. Il provvedimento di modifica ha, altresì, introdotto la previsione che le emittenti possano offrire servizi di televoto anche attraverso applicazioni internet, purché queste garantiscano l'identificazione dell'utente votante e la tracciabilità dei voti a garanzia del rispetto del numero massimo di voti previsto dall'articolo 5 del Regolamento. Si è, inoltre, introdotto l'obbligo di restituzione delle somme pagate dagli utenti nell'eventualità di interruzione del servizio di televoto per cause diverse da caso fortuito o forza maggiore.

Fusione Vodafone-Teletu

La Direzione ha condotto un'attività di accertamento finalizzata ad indagare eventuali pregiudizi per gli utenti conseguenti alla fusione per incorporazione della società TeleTu s.p.a. nella Vodafone Omnitel N.V. diventata efficace a partire dal 1° ottobre 2012. A tal fine, la società è stata convocata in audizione ed è stata esaminata la documentazione di dettaglio fornita dalla stessa. Gli esiti di tale attività sono al vaglio degli uffici.

Interferenze televisive da servizi LTE

La Direzione, congiuntamente alla Direzione Reti, ha analizzato i possibili fenomeni interferenziali sui servizi di broadcasting conseguenti all'introduzione dei servizi LTE in banda 790-862 MHz. Ferma restando la competenza esclusiva attribuita sul tema al Ministero dello sviluppo economico, la Direzione, nella consapevolezza che un numero crescente di utenti disserviti chiederebbe tutela all'Autorità sta predisponendo: a) meccanismi di inoltro telematico al MISE delle segnalazioni di problematiche interferenziali pervenute all'AGCOM; b) inserimento sul sito *web* dell'Autorità un avviso informativo contenente il numero verde e l'indirizzo del sito *web* <http://www.helpinterferenze.it/> ai quali gli utenti potranno riferirsi; c) individuazione, d'intesa con il Servizio Ispettivo e Rapporti con i Co.re.com., di eventuali iniziative divulgative sul tema che vedano la partecipazione dei Co.re.com. nei territori di pertinenza.

L'attività sanzionatoria per violazione delle norme a tutela dei consumatori/utenti

Con riguardo all'attività sanzionatoria svolta dal mese di maggio 2012 al mese di aprile 2013, l'Autorità ha avviato n. 50 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela degli consumatori/utenti accertati (Tabella 3.38 e Figura 3.21).

3. Gli interventi

Nel medesimo arco temporale sono stati portati a conclusione, con provvedimento del Consiglio, 41 procedimenti, dei quali 11 avviati nel corso del precedente periodo di rilevamento. Di tali procedimenti 34 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 2 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 5 con archiviazione nel merito (Tabella 3.38).

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari ad euro 2.527.567 (Figura 3.22).

Tabella 3.38. *Procedimenti sanzionatori avviati e provvedimenti adottati (Periodo 1° maggio 2012 - 30 aprile 2013)*

PRESIDIO SANZ.	FATTISPECIE CONCRETA	n. proc.	in corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
art. 1, co. 31, l. 249/97	mancata risposta a reclamo	2	1			1
art. 1, co. 31, l. 249/97	inottemperanza a provvedimento temporaneo	15	8	1	1	5
art. 1, co. 31, l. 249/97	mancata trasparenza delle informazioni contrattuali	1	1			
art. 98, co. 11, d.lgs. 259/03	inottemperanza ad ordini	4				4
art. 98, co. 11, d.lgs. 259/03	disattivazione sim	1	1			
art. 98, co. 11, d.lgs. 259/03	mancato rispetto procedure di migrazione	2	1			1
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	servizi non richiesti	5	2	1		2
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancata gestione recesso	5				5
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancata migrazione	1				1
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancato rispetto obiettivi di qualità	4				4
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancata comunicazione piani tariffari al motore di ricerca supermoney.eu	1				1
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	bill shock da connessione dati	2				2
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	inottemperanza alle disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi	1	1			
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	pratiche commerciali scorrette	2	2			
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancato rispetto obblighi informativi	1	1			
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	illegittima sospensione del servizio	1	1			
art. 98, co. 16, d.lgs. 259/03	mancata disattivazione servizi a sovrapprezzo	2	2			
	TOTALI	50				

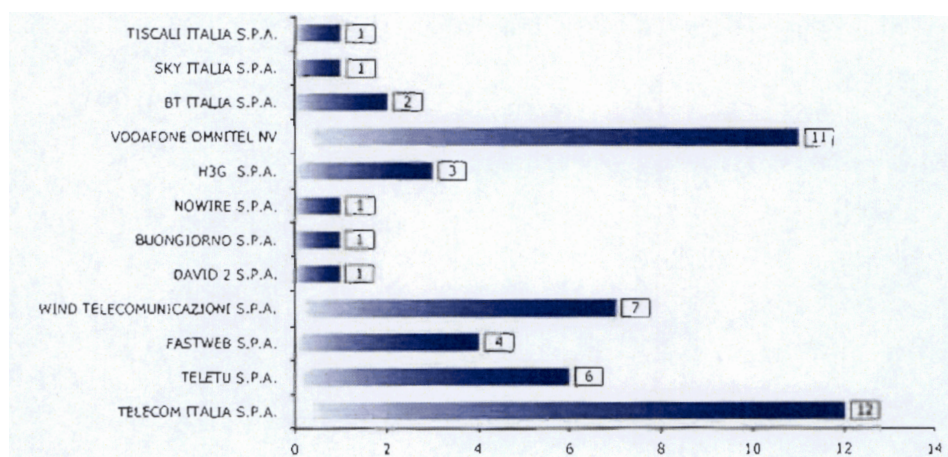
Fonte: Autorità

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

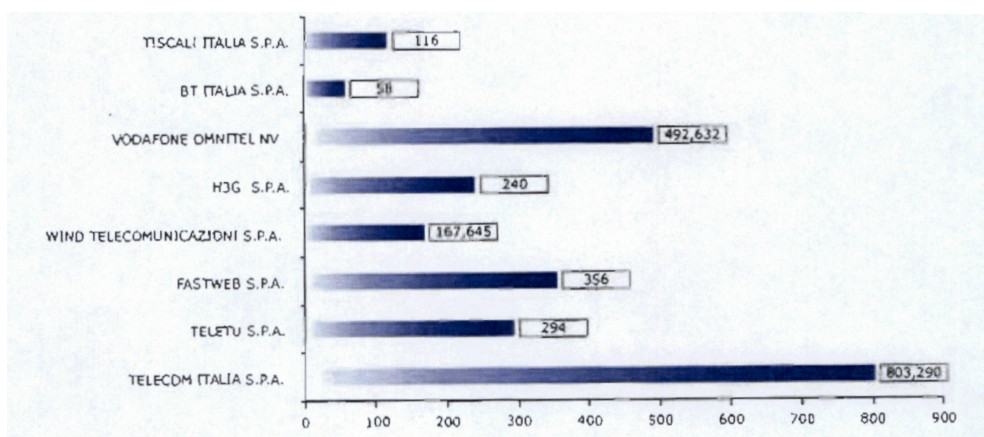
Dei 50 procedimenti avviati, 3 sono stati sospesi a seguito della presentazione di impegni da parte degli operatori interessati. In particolare, gli impegni sono stati presentati dagli operatori David2 e Buongiorno con riferimento ai procedimenti sanzionatori avviati in merito alle modalità di promozione e attivazione di servizi premium, e da TeleTù nell'ambito di un procedimento relativo al mancato rispetto obblighi informativi ed alla attivazione di servizi non richiesti.

■ **Figura 3.21.** Procedimenti avviati per operatore



Fonte: Autorità

■ **Figura 3.22.** Importo sanzioni per operatore (migliaia di euro)



Fonte: Autorità

■ 3.4.5. Le controversie tra utenti ed operatori

L'attività di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche è svolta sulla base del regolamento di procedura adottato con delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, da ultimo modificato con la delibera n. 597/11/CONS. Inoltre, la quantificazione degli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie risponde ai criteri sanciti dal regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011.

In merito alle istanze di deferimento delle controversie, pervenute alla Direzione tutela dei consumatori nel periodo 1° maggio 2012 – 30 aprile 2013, si evidenzia come il numero complessivo delle stesse sia maggiore rispetto allo stesso periodo del precedente anno, ma ciò nonostante i tempi medi di risoluzione si sono ulteriormente ridotti.

In particolare, nel periodo di riferimento, a fronte delle 1.959 istanze pervenute sono stati avviati altrettanti procedimenti. Nel corso del medesimo periodo sono stati adottati 200 provvedimenti di definizione, dei quali 91 con provvedimento decisorio collegiale della Commissione Infrastrutture e Reti e 109 provvedimento decisorio monocratico (determina direttoriale). Inoltre 761 procedimenti si sono risolti con il raggiungimento di un accordo transattivo intervenuto in sede di udienza. Sempre con un accordo, ma intervenuto nella fase antecedente o successiva alla udienza di discussione, si sono conclusi 151 procedimenti, mentre in 81 casi l'istante ha rinunciato al prosieguo dell'iter procedimentale (Tabella 3.39).

Tabella 3.39. Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Pervenute	Concluse		Concluse con accordo*	Improcedibili	In corso
	con provvedimento determine direttoriali	definizioni nel merito			
1.959	109	91	912	115	886

* in controversie concluse con accordo sono incluse le controversie in udienza di discussione, con accordo prima dell'udienza o a seguito di rinuncia al procedimento

Fonte: Autorità

Nel caso di controversie di valore inferiore ad euro 500,00, decise con determina direttoriale, il valore medio dei rimborsi e/o indennizzi applicati è stato pari ad euro 134 e la durata media pari a 91 giorni. Per quelle di maggior valore, chiuse con una delibera dell'organo deliberante, il valore medio è stato pari a euro 1.336 e la durata media pari a 146 giorni.

Per entrambe le tipologie di definizione, dunque, la durata media è stata sensibilmente inferiore rispetto al termine regolamentare di 180 giorni.

Il valore medio degli accordi raggiunti in udienza è stato pari ad euro 1.092,21, mentre quello delle transazioni è stato pari ad euro 369,84.

La somma degli importi riconosciuti in favore degli utenti, a seguito di decisioni dell'Autorità o di accordi transattivi, è stato quindi superiore a 1.300.000,00 euro al netto delle regolarizzazioni amministrative e degli storni di importi fatturati e non riconosciuti dall'utenza.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

Nell'ambito della medesima procedura di risoluzione delle controversie, inoltre, sono state ricevute e gestite 88 richieste di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, pervenute ai sensi dell'articolo 5 del regolamento menzionato.

A fronte delle istanze procedibili, in quanto pervenute dal bacino di utenza facente capo alle Regioni in cui il Co.Re.Com. non è ancora attivo o non ha ancora richiesto le deleghe di funzioni, l'Autorità ha riscontrato l'adeguamento spontaneo dell'operatore a seguito della richiesta di memorie e controdeduzioni inviata nella quasi totalità dei casi e solo per 16 casi ha dovuto procedere all'adozione del provvedimento temporaneo.

In aggiunta all'espletamento delle funzioni proprie di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori, la Direzione è stata impegnata in molteplici attività di affiancamento dei Co.Re.Com. nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di risoluzione delle controversie.

Il primo risultato raggiunto è stato l'approvazione da parte del Consiglio, con delibera n. 276/13/CONS, della versione aggiornata delle "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con le quali sono state fornite ai Comitati regionali per le comunicazioni le direttive in ordine alle modalità di svolgimento di tutte le fasi delle controversie (conciliazione, provvedimenti temporanei, definizione), alla luce del mutato quadro regolamentare.

Con l'occasione sono stati modificati i formulari predisposti dalla Direzione per la presentazione delle istanze (modelli UG, GUS e GU14), sia nella veste grafica che nei contenuti, e sono stati predisposti i formulari da utilizzare da parte degli operatori nella risposta alle richieste di informazioni nell'ambito dei procedimenti per l'adozione di provvedimenti temporanei inerenti le procedure di migrazione, attivazione e number portability.

Al contempo, è stata svolta un'approfondita disamina delle decisioni della Commissione Infrastrutture e Reti in materia di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, addivenendo alla redazione di una rassegna della casistica, utilizzabile al fine di individuare agevolmente i principi finora espressi dall'Autorità in ordine alle varie fattispecie, appositamente specificate. L'attuale versione, oltre all'aggiornamento con le pronunce più recenti, presenta alcune novità di rilievo, quali l'indicazione degli operatori interessati dalle delibere di definizione richiamate, il collegamento ipertestuale al sito dell'Autorità, che consente un *link* immediato con le pagine dove sono pubblicate tali delibere, e l'indicazione anche degli atti di indirizzo emanati dall'Autorità.

3.5. Le funzioni ispettive e di registro

■ 3.5.1. Il Registro degli operatori di comunicazione

Evoluzione del Registro

Nel periodo di riferimento è stato realizzato il nuovo sistema informativo automatizzato per la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione, al fine di allinearlo alle più recenti disposizioni in materia di semplificazione amministrativa. Il nuovo sistema è entrato in esercizio il 16 ottobre 2012.

Il progetto integra il *front office* del Registro nel portale www.impresainungiorno.gov.it gestito da Unioncamere.

Tale integrazione (in linea con quanto previsto dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, che attribuisce al Portale www.impresainungiorno.gov.it un ruolo fondamentale per la semplificazione delle attività imprenditoriali) consente, tra le altre cose, di acquisire i dati anagrafici, gli assetti amministrativi e societari degli operatori di comunicazione direttamente dal Registro delle Imprese, riducendo gli oneri di comunicazione e verifica dei dati in capo agli iscritti. L'accesso al nuovo *front office* avviene esclusivamente tramite la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) con funzioni di Firma Digitale (in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 65 e 66 del D.Lgs. 8 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'Amministrazione digitale", che impone alle Pubbliche Amministrazioni di accettare gli adempimenti da parte di coloro che si identificano attraverso tale carta) che permette l'identificazione certa dell'utente in rete e la possibilità di consultare i dati dichiarati al Registro. L'uso di tale dispositivo, facilmente reperibile, ad es. presso le Camere di Commercio, è obbligatorio per tutti gli operatori.

Il nuovo sistema di *back office* del Registro è stato affidato attraverso contratti SPC ai fornitori Hp Enterprise Service Italia s.r.l. e al R.T.I. FASTWEB/HP. In tale contesto, l'integrazione tra *back office* e *front office* consente l'implementazione di alcuni meccanismi di pre-caricamento dei dati, nonché l'inserimento di vincoli e controlli automatici sulle dichiarazioni rese dagli operatori, al fine di prevenire l'inserimento di dati errati e/o incompleti a vantaggio della qualità e dell'affidabilità delle informazioni immesse nel sistema, migliorando l'efficienza del processo di comunicazione.

L'Autorità ha concluso i collaudi tecnici del nuovo sistema del Registro il 19 dicembre 2012, data in cui è stato collaudato il modulo relativo al monitoraggio, attualmente in fase di sperimentazione. L'entrata in esercizio di quest'ultimo modulo, prevista nei prossimi mesi, permetterà ulteriori semplificazioni degli adempimenti per gli operatori, in quanto il sistema riuscirà ad acquisire automaticamente (per tutti i soggetti iscritti nel Registro delle Imprese) le variazioni intervenute sui dati camerali generando apposite comunicazioni di variazione che gli operatori dovranno esclusivamente convalidare.

Allo stato, sono in via di definizione nuovi sviluppi evolutivi del Registro volti a recepire le modifiche regolamentari previste dalla delibera n. 44/12/CONS, a creare un sistema di *Business Intelligence*, a far interoperare i sistemi di protocollo dei vari Co.re.com. delegati con il BO del ROC, a consentire la possibilità di effettuare la variazione d'ufficio, l'annullamento dei procedimenti trasmessi in maniera errata, l'inseri-

La
sperimentazione
del nuovo
sistema
di registro

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

mento delle informazioni relative al compilatore/delegato della comunicazione trasmessa al ROC.

L'Autorità ha avviato, altresì, la stipula di una convenzione per l'accesso ai servizi in cooperazione applicativa per lo scambio dei dati rispettivamente detenuti dal sistema informativo automatizzato del Registro e dalle banche dati dell'Agenzia delle Entrate. Tali servizi consentiranno di acquisire i dati relativi alle anagrafiche e ai legali rappresentanti dei soggetti non camerali (associazioni, fondazioni, cooperative senza scopo di lucro, ONLUS, ecc.) per garantire, da un lato, la verifica puntuale dei dati trasmessi dai soggetti che effettuano le comunicazioni al Registro e, dall'altro, il supporto alla compilazione della modulistica prospettata sul portale di *front office* relativa agli organi amministrativi dei citati operatori. Il dato del "rappresentante legale" favorirà la verifica dell'autorizzazione del dichiarante che, autenticandosi e identificandosi attraverso la propria CNS, dovrà indicare, in fase di accesso ai servizi, quale soggetto giuridico rappresenta per la comunicazione al Registro.

Le modifiche al Regolamento

Con l'entrata in esercizio del nuovo sistema, la delibera n. 393/12/CONS ha disposto alcune necessarie modifiche al Regolamento per la tenuta e la gestione del Registro (allegato A alla delibera n. 666/08/CONS e s.m.i.) limitatamente all'art. 12, rubricato "Cancellazione", all'art. 13, rubricato "Modalità di trasmissione delle comunicazioni" ed al modello 2/ROC (di cui all'allegato D alla delibera n. 666/08/CONS) relativo alle attività svolte.

L'iscrizione al ROC - nuove modalità telematiche

In particolare, le modifiche all'art. 13 prevedono la modalità telematica per tutti gli adempimenti, inclusa l'iscrizione al ROC che, nel precedente sistema, era gestita in cartaceo. Resta in modalità cartacea soltanto la gestione delle certificazioni d'iscrizione al Registro, dal momento che il rilascio delle stesse in modalità elettronica richiederebbe l'attivazione di servizi di pagamento dell'imposta di bollo per via telematica.

Le modifiche al modello 2/ROC prevedono maggiori dettagli in ordine alla sezione "Attività". In tal senso, pur non alterando i settori per i quali è vigente l'obbligo d'iscrizione, si richiede all'operatore di fornire, sin dall'inizio della compilazione della pratica telematica, taluni dati volti a consentire al sistema di verificare automaticamente la compatibilità, ai sensi della regolamentazione vigente, tra settori di attività e forma giuridica del soggetto dichiarante.

La cancellazione dal Registro

Da ultimo sempre con la delibera n. 393/12/CONS, si è reso necessario allineare l'iscrizione al ROC con le norme vigenti per l'iscrizione al Registro delle Imprese in materia di cancellazione d'ufficio. In precedenza, l'art. 12 del Regolamento ROC prevedeva la cancellazione d'ufficio dal Registro nei casi in cui venisse rilevato il venire meno dei presupposti per l'iscrizione e qualora risultasse la cancellazione dal Registro delle Imprese a seguito di procedure concorsuali ovvero per cessazione dell'attività.

In linea con quanto stabilito dagli artt. 2490 (ultimo comma) e 2454-septiesdecies (comma 1) del codice civile nonché dagli artt. 2 e 3 del d.P.R. n. 23 luglio 2004, n. 247 - che prevedono, tra le cause che avviano il procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle Imprese, anche le omesse comunicazioni dei dati di bilancio per oltre tre anni consecutivi - si è modificato l'art. 12 introducendo, analogamente, l'ipotesi di cancellazione d'ufficio dal ROC qualora i soggetti iscritti non effettuino comunicazioni per oltre 3 anni consecutivi.