

universale fruibile su tutto il territorio nazionale in maniera omogenea, anche da parte degli utenti residenti nelle zone remote del Paese, quali isole minori e zone rurali e montane, individuate dal legislatore come "*situazioni particolari*" meritevoli di specifica considerazione.

Le principali circostanze che hanno indotto l'Autorità a disporre l'avvio del procedimento (attualmente in via di finalizzazione) sono state, da un lato, le risultanze delle attività di vigilanza svolte in relazione al "piano degli interventi per la razionalizzazione degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono l'equilibrio economico", che Poste Italiane, in virtù degli impegni assunti per il perseguimento degli obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione, è tenuta a presentare con cadenza annuale; dall'altro, il consistente numero di segnalazioni pervenute all'Autorità da parte di Comuni (e altre rappresentanze locali) interessati da interventi di chiusura o rimodulazione oraria di uffici postali, nelle quali si lamentano i disagi subiti della popolazione locale (durante tutto il 2013 sono pervenute circa 102 segnalazioni, in larga parte in relazione a interventi di razionalizzazione di uffici inseriti nel piano 2012).

Le fondamentali esigenze emerse al riguardo sono, da un lato, l'opportunità di razionalizzare la rete di Poste Italiane e, in particolare, la rete degli uffici postali presenti sul territorio, al fine di evitare situazioni di grave squilibrio economico e in vista dell'obiettivo del contenimento dell'onere del servizio universale, funzionale a garantire nel tempo la sostenibilità dello stesso; dall'altro, la necessità di tutelare adeguatamente le situazioni particolari delle zone remote e scarsamente popolate, dove la fornitura delle prestazioni rientranti nel servizio universale, a causa degli scarsi livelli di domanda e dei maggiori costi di offerta, avviene tipicamente in condizioni di squilibrio economico. L'attuale formulazione dei criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale risulta carente di una specifica previsione di garanzia a tutela delle aree geografiche che, per le loro caratteristiche demografiche e/o orografiche, potrebbero essere maggiormente svantaggiate nella fruizione del servizio postale universale per effetto del processo di razionalizzazione delle rete di Poste Italiane.

Nell'ambito del procedimento, è stato inizialmente predisposto un questionario, con cui si è chiesto alla generalità dei soggetti interessati se si ritenessero i vigenti criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale, complessivamente considerati, idonei a garantire una omogenea fruizione del servizio postale universale su tutto il territorio nazionale, ivi comprese nelle situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane. In seguito, una volta individuata una serie di opzioni di intervento regolamentare (ivi inclusa la cd. opzione zero, consistente nel mantenimento del complesso dei vigenti criteri di distribuzione degli uffici postali inalterato, senza introdurre forme di tutela specifiche per le zone remote del Paese) coerenti con le finalità e l'ambito del procedimento, è stata indetta una consultazione pubblica (delibera n. 49/14/CONS del 30 gennaio 2014), al fine di acquisire le osservazioni dei soggetti interessati in merito alla posizione maturata dall'Autorità sulla base delle risultanze procedurali.

Al riguardo si evidenzia come, in considerazione della generale contrazione dei volumi in atto sul mercato postale, nonché delle citate esigenze di contenimento degli oneri del servizio universale, nessuna delle opzioni di intervento prospettate nell'ambito della consultazione pubblica comporti per Poste Italiane un incremento della propria dotazione di rete, che, peraltro, si pone attualmente nel contesto europeo come una delle più estese e capillari. In ogni caso, inoltre, delle diverse prestazioni erogate presso gli uffici postali, le opzioni di intervento considerate riguardano soltanto quelle rientranti nel servizio postale universale, con esclusione, quindi, dei servizi di altra natura offerti da Poste Italiane e, in particolare, i servizi finanziari e assicurativi, che non rientrano nella sfera di competenza dell'Autorità.

Rimodulazione degli orari di apertura degli uffici postali nel periodo estivo

Il decreto del Ministro delle comunicazioni del 28 giugno 2007 stabilisce gli *standard* minimi di servizio degli uffici postali da osservare durante il periodo estivo (15 giugno – 15 settembre) e, al fine di consentire la verifica del loro rispetto da parte di Poste Italiane, impone a quest'ultima di predisporre uno specifico Piano di rimodulazione delle aperture estive, giornaliera e orarie degli uffici postali da trasmettere all'Autorità.

Le disposizioni del suddetto decreto sono state integrate dall'Autorità con la delibera n. 293/13/CONS, del 16 aprile 2013, recante "definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo". Il piano di rimodulazione estiva presentato da Poste Italiane per l'anno 2013 ha dovuto, pertanto, tener conto anche delle specifiche disposizioni di garanzia a tutela degli utenti del servizio postale universale introdotte dalla citata delibera.

Nel verificare in via preventiva la rispondenza dell'elenco di uffici postali interessati dalla rimodulazione agli *standard* minimi di servizio, l'Autorità ha acquisito il parere del Consiglio nazionale dei consumatori ed utenti (CNCU) e dell'Associazione nazionale dei Comuni italiani (ANCI). Terminato, poi, il periodo estivo, Poste Italiane ha trasmesso una relazione a consuntivo sull'effettiva implementazione del piano di rimodulazione estiva 2013. Le valutazioni conclusive sono state espresse dall'Autorità in seguito all'acquisizione degli esiti della specifica indagine campionaria commissionata alla società IZI s.p.a. (ai sensi del vigente contratto per l'affidamento del monitoraggio della qualità del servizio postale universale) e hanno portato all'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti Poste Italiane, attualmente in corso di svolgimento. In particolare, alla società è stata contestata la violazione dell'art. 2, comma 1, lettera a) del decreto del Ministro delle comunicazioni del 28 giugno 2007 (in relazione a due casi di rimodulazione, rispettivamente, oraria e giornaliera, di altrettanti uffici postali "*presidio unico*" situati in Comuni con popolazione fino a 5 mila abitanti), nonché la violazione congiunta dell'art. 3 del medesimo decreto e dell'art. 41 della delibera n. 385/13/CONS (in relazione a casi di mancata esposizione degli orari e dei giorni di apertura al pubblico in 27 uffici postali).

Integrazioni
Agcom alla
disciplina
legislativa

Denunce in materia di servizi postali e procedimenti sanzionatori

Strettamente correlato con lo svolgimento delle funzioni di vigilanza è l'esercizio del potere sanzionatorio nei confronti dei fornitori dei servizi postali, in caso di accertamento di violazione da parte di questi ultimi degli obblighi imposti dalla normativa vigente. Nell'ambito del regolamento in materia di procedure sanzionatorie dell'Autorità di cui alla delibera n. 136/06/CONS (e successive modifiche e integrazioni) sono previste "*norme speciali per la presentazione e trattazione delle denunce in materia di servizi postali*" (art. 3 *quater*), che prevedono l'inoltro all'Autorità da parte di tutti i soggetti interessati, degli utenti, dei consumatori e delle associazioni o organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di denunce relative a violazioni di norme di settore, attraverso la compilazione di un apposito modulo (modello P).

Nel periodo in esame sono pervenuti all'Autorità 102 modelli P inoltrati ai sensi e con le modalità previste dalla disposizione sopra richiamata e relativi a presunte violazioni da parte di Poste Italiane, ovvero di altri operatori postali riguardanti diverse tipologie di disservizi, secondo lo schema di cui alla tabella di seguito.¹³⁵

¹³⁵ Si noti che alcuni dei modelli P pervenuti contengono segnalazioni relative a più disservizi.

Tabella 3.53. Fattispecie oggetto di segnalazione ai sensi dell'art. 3-*quater* del regolamento in materia di procedimenti sanzionatori

| N. | Oggetto disservizio | Operatore |
|-----------|--|-------------------------|
| 9 | recapito di atti giudiziari | Poste Italiane |
| 9 | recapito di pacchi postali | Poste Italiane |
| 53 | recapito di altra corrispondenza SU | Poste Italiane |
| 14 | uffici postali (es. code agli sportelli) | Poste Italiane |
| 39 | Servizi a valore aggiunto e altro | Poste Italiane |
| 4 | Vari | altro operatore postale |

Le denunce inoltrate dagli utenti, come anche le segnalazioni da parte degli operatori postali riguardanti presunte violazioni, rappresentano uno strumento fondamentale per l'efficace espletamento delle funzioni di vigilanza, anche in vista dell'eventuale esercizio del potere sanzionatorio. Peraltro, la singola denuncia o segnalazione non instaura di per sé un procedimento sanzionatorio nei confronti del soggetto indicato come autore della presunta violazione, pur potendo concorrere unitamente ad altre evidenze istruttorie all'avvio d'ufficio di un procedimento di tale natura.

Nel corso del periodo di riferimento sono stati avviati 10 procedimenti sanzionatori, la maggior parte dei quali nei confronti di società operanti sul mercato postale in assenza del prescritto titolo autorizzatorio (a cui è stata, dunque, contestata la violazione degli artt. 5 e/o 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261). In particolare, si tratta di società che, pur svolgendo un'attività soggetta al rilascio di licenza individuale da parte del Ministero, quale l'offerta di servizi postali rientranti nell'ambito del servizio universale, operavano sulla base di semplice autorizzazione generale. In un unico caso il procedimento sanzionatorio è stato avviato nei confronti di una società del tutto priva di titolo autorizzatorio.

Dei procedimenti sanzionatori avviati, quelli attualmente già definiti sono stati tutti archiviati per intervenuta oblazione, ai sensi ai sensi dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, tranne un unico procedimento conclusosi con l'irrogazione di una sanzione amministrativa.

3.3.3. La tutela degli utenti

Reclami e controversie

L'implementazione della delibera n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, in materia di risoluzione delle controversie, ha rappresentato un passaggio importante per definire un sistema di garanzie a favore degli utenti dei servizi postali. La delibera disciplina le modalità di risoluzione delle controversie derivanti dai reclami che gli utenti, ai sensi del decreto legislativo n. 261/99, possono presentare agli operatori ove non siano rispettate le disposizioni relative al servizio universale, gli obblighi imposti dai titoli abilitativi o le disposizioni sui diritti degli utenti previste da atti legislativi, da delibere dell'Autorità, da condizioni contrattuali e da carte dei servizi.

Il decreto legislativo n. 261/99, oltre a prevedere che sia individuato il termine per la trattazione dei reclami e l'obbligo per gli operatori di comunicarne l'esito all'utente, impone poi ai fornitori di servizi postali di adottare procedure – trasparenti, semplici e poco onerose – per la gestione dei reclami degli utenti e per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, nonché le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari.

In tale contesto normativo, la delibera n. 184/13/CONS ha fissato in 45 giorni il termine concesso al fornitore per comunicare all'utente l'esito del reclamo. La delibera ha inoltre disciplinato le eventuali fasi successive: l'utente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo (o non abbia ricevuto risposta) può, infatti, presentare allo stesso fornitore istanza di conciliazione. La conciliazione, secondo le previsioni della delibera, si svolge in sede locale, deve concludersi entro sessanta

giorni dalla ricezione dell'istanza ed è concessa all'utente la possibilità di farsi assistere da una Associazione di tutela dei consumatori e degli utenti.

Infine, conclusa la fase di conciliazione, l'utente che sia ancora in tutto o in parte insoddisfatto può chiedere all'Autorità di risolvere definitivamente la controversia. A tale scopo, l'utente può utilizzare l'apposito formulario disponibile sul sito *web* dell'Autorità e presso tutti gli uffici postali del fornitore del servizio universale e degli altri operatori postali.

Nei primi mesi di applicazione della delibera sono state presentate varie istanze di risoluzione di controversie e, ragionevolmente, si può pensare che tale numero sia destinato ad aumentare progressivamente in ragione dell'aumentare della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo dell'Autorità nel settore postale e delle procedure previste a loro tutela.

I reclami nel settore postale

Tra le competenze in materia di tutela dell'utenza rientra la vigilanza sugli adempimenti in materia di gestione dei reclami cui i fornitori del servizio postale sono chiamati a rispondere, in un'ottica di massima trasparenza nella misurazione e nella valutazione dei livelli di qualità del servizio. I reclami che gli utenti presentano al fornitore costituiscono poi un dato informativo rilevante per l'Autorità, idoneo a misurare il grado di efficienza e di funzionamento dell'intero settore postale.

È lo stesso decreto legislativo n. 261/99, all'articolo 14, comma 5, a stabilire che il fornitore del servizio postale universale e gli altri fornitori sono tenuti a pubblicare annualmente le informazioni relative al numero dei reclami e al modo in cui sono stati gestiti, dandone comunicazione all'Autorità di regolamentazione.

La delibera n. 184/13/CONS è intervenuta su tale aspetto precisando che tale obbligo deve essere assolto entro il 31 marzo di ciascun anno attraverso la pubblicazione, sul sito *web* del fornitore, del numero dei reclami pervenuti nell'anno solare precedente, con la specificazione in termini percentuali delle tipologie di invio alle quali si riferiscono i reclami, al modo in cui sono stati gestiti e al loro esito. Sulla base di tali informazioni, l'Autorità può intervenire presso i fornitori di servizi postali, chiedendo di modificare le procedure per la gestione dei reclami, laddove esse non assicurino la massima celerità e semplicità e la minima onerosità.

Infine, il fornitore del servizio universale postale, come prevede il vigente Contratto di programma, deve trasmettere all'Autorità, con periodicità semestrale, una relazione dettagliata sui reclami pervenuti, sulle procedure di gestione adottate e sull'esito degli stessi, con l'obbligo poi di pubblicare annualmente le medesime informazioni sul proprio sito *web* specificando la casistica dei disservizi che hanno generato i reclami.

Per l'anno 2013, i dati comunicati da Poste Italiane relativi ai servizi ricompresi nel servizio universale evidenziano un incremento significativo dei reclami - soprattutto per i servizi in esclusiva - con particolare incidenza nella seconda metà dell'anno 2013, attribuibile, secondo la società, a problemi operativi che hanno interessato la rete logistica e in particolare gli impianti di smistamento.

Trasparenza nella
valutazione

Tabella 3.54. Reclami ricevuti dal fornitore del servizio universale

| Prodotti/Servizi | 2012 | 2013 | Var. % |
|---|---------------|---------------|------------|
| Posta Prioritaria (non massiva) | 850 | 1.232 | 45% |
| Posta Raccomandata | 15.994 | 15.759 | -1% |
| Servizio in Esclusiva (atti giudiziari) | 6.627 | 11.070 | 67% |
| Posta Assicurata | 783 | 648 | -17% |
| Pacchi Ordinari | 5.594 | 7.356 | 31% |
| Servizio Recapito (addetto/organizzazione) | 13.027 | 17.425 | 34% |
| Funzionamento Uffici per Servizio Universale* | 1.327 | 1.535 | 16% |
| TOTALE | 44.202 | 55.025 | 24% |

*La voce "Funzionamento Uffici per Servizio Universale" include "Code negli Uffici".

A livello di mercato (servizio universale e altri servizi), per l'anno 2013, i dati comunicati dai principali fornitori di servizi postali consentono di cogliere una leggera flessione nel numero complessivo dei reclami ricevuti, in controtendenza, dunque con il dato registrato dal solo fornitore del servizio universale.

Tabella 3.55. Reclami presentati ai principali fornitori del servizio postale

| Anno | Ricevuti | Trattati | Indennizzati |
|------------|----------|----------|--------------|
| 2012 | 555.992 | 541.160 | 122.467 |
| 2013 | 546.837 | 536.327 | 116.656 |
| Variazione | -1,6% | -0,9% | -4,7% |

Se i fornitori trattano la quasi totalità dei reclami ricevuti – i reclami considerati irricevibili risultano essere meno del 3 per cento del totale – la quota dei reclami che hanno dato luogo alla corresponsione di un indennizzo o di un rimborso è intorno al 20 per cento.

In base ai dati forniti, il settore nel quale si registra il numero maggiore di reclami è quello dei servizi non rientranti nell'ambito del servizio universale (nella tabella ricompresi nella colonna "altro").

Tabella 3.56. Reclami: distribuzione per area/prodotto

| Anno | Riservato | Universale | Altro | Totale |
|------|-----------|------------|---------|---------|
| 2012 | 6.627 | 40.508 | 491.846 | 541.160 |
| | 1% | 7% | 91% | 100% |
| 2013 | 11.070 | 45.594 | 479.663 | 536.327 |
| | 2% | 9% | 89% | 100% |

Se poi si esamina il dato complessivo dei reclami sotto il profilo della tipologia di invio postale appare significativo il dato relativo ai pacchi che rappresenta più del 70 per cento del totale generale, il che può trovare spiegazione nella diffusione delle attività correlate all'e-commerce e in una maggiore reattività dell'utente-destinatario.

Tabella 3.57. Reclami: distribuzione categoria dell'invio postale

| Anno | Corrispondenza | Pacchi | Altro | Totale |
|------|----------------|---------|--------|---------|
| 2012 | 56.129 | 418.415 | 66.616 | 541.160 |
| | 10,4% | 77,3% | 12,3% | 100% |
| 2013 | 61.688 | 407.642 | 69.997 | 536.327 |
| | 11,5% | 76% | 12,5% | 100% |

Le segnalazioni degli utenti all'Autorità

L'Autorità, in qualità di regolatore, riceve numerose segnalazioni da parte degli utenti che lamentano inefficienze e disfunzioni riconducibili soprattutto all'alveo dei servizi ricompresi nel servizio universale.

Le segnalazioni provenienti dagli utenti, pur essendo al di fuori del percorso delineato dalla delibera n. 184/13/CONS per assicurare all'utente un effettivo ristoro per il disservizio patito, sono comunque un significativo "fattore-spia" del funzionamento del settore. Esse sono dunque oggetto di esame e di valutazione da parte degli uffici che, oltre a informare l'utente che ha patito il disservizio sulle modalità di attivazione finalizzate alla tutela dei propri diritti, possono utilizzare le informazioni così acquisite per l'attività di vigilanza.

Il dato numerico delle segnalazioni, sicuramente meno significativo rispetto a quello dei reclami indirizzati ai fornitori dei servizi postali, ha evidenziato tuttavia importanti profili di criticità che hanno dato luogo ad approfondimenti e a specifiche richieste e verifiche nei confronti dei fornitori dei servizi postali.

Dati sulle
segnalazioni

Escludendo quelle generiche o prive di riferimenti, nonché le doglianze relative a servizi di natura non postale (come, ad esempio, i servizi di bancoposta), la maggior parte delle segnalazioni ha riguardato i servizi postali rientranti nell'ambito del servizio universale (74%) e in percentuale minore i servizi a valore aggiunto (13%) e i servizi riservati (13%).

Sotto il profilo della tipologia degli invii postali, in massima parte le segnalazioni hanno a oggetto la corrispondenza (75%) e solo marginalmente i pacchi (10%) e libri/quotidiani/cataloghi (3%). Altre segnalazioni hanno riguardato situazioni correlate alla fruizione dei servizi postali (12%) quali le code agli sportelli postali, la mancanza di francobolli per l'affrancatura, etc.

Nell'operare la necessaria distinzione tra invii a firma¹³⁶ e invii semplici, si rileva la predominanza delle segnalazioni relative a questi ultimi (posta prioritaria e massiva, 58%), pur in presenza - tra gli invii a firma - di un significativo numero di segnalazioni relative a invii raccomandati (40%) e, in misura minore, ad invii assicurati (2%).

Spostando l'attenzione sulle fasi di lavorazione, le problematiche di maggior rilievo sono sicuramente quelle relative alla fase di recapito/consegna (76%), mentre minori criticità si manifestano nelle fasi di raccolta/spedizione (5%) e di trasporto (4%). Si rileva, tuttavia, un significativo numero di segnalazioni concernenti la giacenza della corrispondenza a firma inesitata (12%).

Per quanto riguarda i servizi accessori e quelli a valore aggiunto, assume particolare rilievo il numero delle segnalazioni relative alla mancata restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento, soprattutto per ciò che concerne la notifica di atti giudiziari e di lettere raccomandate (16%).

La distribuzione geografica delle criticità segnalate dagli utenti appare sostanzialmente omogenea, anche se, per ragioni correlate anche alla maggiore ampiezza del bacino di utenza, la maggior parte delle segnalazioni proviene dalle principali aree metropolitane: Roma, con il 30% delle segnalazioni, seguono Napoli (8,5%), Salerno (4,8%), Milano (4,2%), Cosenza (3,7%) e Venezia (2,6%).

Carte dei servizi, carta della qualità, informazioni agli utenti

L'Autorità è intervenuta, in analogia con quanto disposto nel settore delle comunicazioni elettroniche nel 2003 (delibera n. 179/03/CSP), sottoponendo a consultazione pubblica, conclusasi lo scorso 7 aprile, uno schema di direttiva generale in materia di carte dei servizi.

¹³⁶ Si tratta degli invii il cui recapito è effettuato tramite consegna al destinatario o ad altra persona [...] previa firma per ricevuta (Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS - Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane).

Nello schema proposto sono definite le disposizioni che tutti i fornitori di servizi postali debbono prevedere nelle proprie carte dei servizi a tutela dei diritti fondamentali degli utenti e sono fissati i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi, al fine conseguire un "livello elevato di protezione dei consumatori"¹³⁷. L'obiettivo è evidentemente quello di fornire uno strumento che tuteli il diritto all'informazione e all'accesso consapevole ai servizi postali da parte degli utenti; al contempo, la proposta di direttiva generale intende offrire ai fornitori di servizi un chiaro e coerente riferimento regolamentare per predisporre le Carte dei servizi che fanno parte della loro offerta.

All'adozione della direttiva generale in materia di carte dei servizi dovranno seguire altri interventi per creare un quadro complessivo di effettiva tutela dell'utente nel settore postale: innanzitutto, la definizione degli standard qualitativi del servizio universale, con la procedura di cui all'art. 12 del decreto legislativo n. 261/1999, che vede il coinvolgimento necessario e preventivo del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Saranno poi adottate direttive sulle carte di servizio relative ad alcuni servizi postali specifici e sarà regolamentata la materia degli indennizzi applicabili in sede di risoluzione delle controversie e degli indennizzi automatici.

I rapporti con le Associazioni dei consumatori

Il CNCU

Le associazioni dei consumatori, sia singolarmente sia attraverso il CNCU, hanno avuto modo di partecipare, attraverso memorie e audizioni, a varie istruttorie relative al settore postale che riguardavano temi rilevanti per le garanzie degli utenti.

Nei primi mesi del 2014 l'Autorità, con specifico riguardo alla materia postale, ha avviato un momento di confronto al quale sono state chiamate a partecipare tutte le Associazioni dei consumatori e degli utenti che fanno parte del Consiglio nazionale consumatori e utenti (CNCU). Lo scopo era quello di dialogare con il mondo consumeristico individuando, alla luce della consolidata esperienza maturata dalle associazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche, temi bisognosi di particolare attenzione o particolarmente sensibili.

L'interlocuzione con le associazioni è stata quindi avviata anche con lo scopo di promuovere ulteriori incontri sulle tematiche considerate più attuali e rilevanti sotto il profilo della soddisfazione dei consumatori. L'incontro è servito poi a rendere note le iniziative e i procedimenti avviati, con particolare menzione delle consultazioni pubbliche su materie di rilevante interesse per l'utenza generalizzata, quali la proposta in merito ai criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale (uffici postali) e lo schema di direttiva generale per la qualità. Dal canto loro, le Associazioni hanno manifestato interesse per l'operato dell'Autorità nel settore postale e per i suoi interventi volti ad adottare misure a tutela dell'utenza, auspicando un coinvolgimento maggiore e, possibilmente, costante.

L'Autorità, nell'ottica di valorizzare il contributo che le associazioni dei consumatori e degli utenti finalizzato a rendere più efficace e puntuale l'azione del regolatore, intende mantenere aperto tale confronto, organizzando occasioni di incontro su tematiche specifiche, ferme restando le garanzie partecipative al procedimento che l'ordinamento riconosce agli *stakeholder* e alle associazioni dei consumatori e degli utenti.

¹³⁷ Come previsto dall'art. 129 A, lett. b), titolo XI del Trattato istitutivo della Comunità europea modificato dal Trattato di Maastricht ("La Comunità contribuisce al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante [...] azioni specifiche [...] al fine di tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori e di garantire loro un'informazione adeguata."), ora titolo XV art.169 nella rinumerazione del Trattato di Lisbona.

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 pilastri – insieme alle attività di vigilanza e sanzionatorie, nonché di gestione del contenzioso – sui quali si basa l'attività della Direzione per la tutela dei consumatori. A presidio e allo svolgimento delle attività suddette sono deputati i tre uffici in cui si articola la Direzione (Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni dei consumatori, Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza, Ufficio controversie e sanzioni).

Gli scenari

In particolare, si evidenzia che 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, atte a garantire la costante consultazione degli *stakeholder* su rilevanti temi di carattere istruttorio e regolamentare.

È stata pianificata l'organizzazione, entro il corrente anno, del corso di formazione rivolto ai quadri delle associazioni dei consumatori, che assume particolare rilevanza anche alla luce dei processi di revisione di alcune importanti delibere adottate al fine di garantire una maggiore tutela all'utenza finale.

La Direzione ha adottato iniziative specifiche a tutela dell'utenza coinvolta in eventi calamitosi (terremoto dell'Emilia Romagna del 20 maggio 2012, alluvione in Sardegna del novembre 2013 ed alluvione nelle Marche nel maggio 2014); le iniziative sono state finalizzate a censire e a garantire maggiore pubblicità alle misure adottate dagli operatori di comunicazione elettronica operanti nei territori interessati dalle emergenze. Per ciascun evento sono state predisposte e pubblicate due tabelle, periodicamente aggiornate, consultabili sul sito *web* dell'Autorità, riguardanti, rispettivamente, le iniziative urgenti e indifferibili e le misure spontaneamente adottate dagli operatori in favore dell'utenza.

È stata, inoltre, avviata un'attività di comparazione con le azioni intraprese negli altri Paesi europei a tutela degli utenti con disabilità. Anche in questo settore sono proseguite le attività di confronto, sia con il Consiglio Nazionale degli Utenti sia, direttamente, con le Associazioni rappresentative delle categorie di utenti disabili per acquisire ulteriori informazioni sulle loro specifiche esigenze nell'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica, soprattutto alla luce degli sviluppi tecnologici che hanno modificato profondamente il modo di comunicare degli utenti. È stata, quindi, avviata la fase pre istruttorio di raccolta delle informazioni e dei dati necessari al fine di modificare la regolamentazione vigente in materia di condizioni economiche agevolate a favore dei disabili, anche al fine di aggiornare le disposizioni già adottate dall'Autorità in materia di equivalenza di accesso e diritto di scelta per gli utenti disabili.

Le relazioni con il pubblico e il servizio di contact center

Il *contact center* multicanale svolge un ruolo fondamentale di presidio deputato a garantire informazioni tempestive e chiare agli utenti e, al contempo, consente all'Autorità di stabilire un diretto rapporto con i cittadini e con gli utenti. Dalla sua istituzione, nel 2009, il *contact center* ha gestito circa 150.000 contatti con cittadini e utenti, sia fornendo loro informazioni di carattere generale sulle

attività dell'Autorità e indicazioni per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche emerse nei rapporti con i fornitori dei servizi, sia assistendoli all'occorrenza nella compilazione del modello telematico di denuncia (modello D) e della modulistica per l'iscrizione e per le comunicazioni di variazione al Registro degli operatori di comunicazione e nella trasmissione delle dichiarazioni inerenti all'Informativa economica di sistema. Lo sviluppo di una collaborazione istituzionale tra la Direzione e gli Uffici affari regolamentari dei principali operatori ha consentito, inoltre, di mettere in moto in maniera rapida i processi risolutivi per le fattispecie segnalate al *contact center* che rivestono carattere di particolare urgenza in ragione della gravità della condotta segnalata e del profilo soggettivo dell'utenza (es. persona anziana o disabile).

Nel periodo 1° maggio 2013 - 30 aprile 2014, il *contact center* ha trattato 40.466 richieste di informazioni e segnalazioni, provenienti da cittadini, utenti e Associazioni di consumatori, che nel 99% dei casi hanno ricevuto adeguata risposta.

Per quanto concerne la distribuzione dei contatti tra i diversi canali a disposizione degli utenti, le statistiche confermano che quello più utilizzato è il canale telefonico con il 60,7% del totale; seguono, con il 28,0%, le comunicazioni a mezzo fax e posta e, infine, con l'11,3% i messaggi indirizzati alla casella di posta elettronica info@agcom.it. A contattare l'Autorità sono stati in prevalenza privati cittadini (67,7%) e imprese (20,3%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti, tra i quali si distinguono, con circa 2.500 contatti, gli studi legali.

La gran parte dei contatti (34.117) ha avuto a oggetto segnalazioni di problemi nei rapporti con i fornitori dei servizi di telecomunicazioni e di *pay-tv*. Il *contact center* ha trattato queste segnalazioni fornendo agli utenti le informazioni utili alla corretta gestione delle specifiche problematiche, in particolare indirizzandoli verso le procedure di risoluzione stragiudiziale o proponendo loro la presentazione del modello telematico di denuncia (Modello D) all'Autorità. Le richieste di informazioni (6.349) 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. A 2.395 utenti è stata fornita assistenza in relazione alle procedure amministrative e agli adempimenti connessi all'Informativa economica di sistema (452) e al Registro degli operatori di comunicazione (1.943).

In linea con il *trend* registrato negli scorsi anni, le segnalazioni di comportamenti scorretti da parte degli operatori hanno interessato in larga misura la telefonia fissa (64,1%), seguita dai servizi di telefonia mobile (27,1%) che comunque evidenziano una crescita di tre punti percentuali rispetto all'anno precedente. In lieve flessione sia le segnalazioni relative ai servizi di trasmissione dati (6,8%; -1,5%), sia quelle connesse alla *pay-tv* che si sono attestate a una percentuale del 2,0% rispetto al valore precedente del 2,5% (Tabella 3.58).

Tabella 3.58. Tutela del consumatore. Segnalazioni al *contact center* per tipologia di servizio (maggio 2013 - aprile 2014)

| Tipologia del servizio | N.ro segnalazioni |
|-------------------------------|--------------------------|
| Telefonia fissa | 21.862 |
| Telefonia mobile | 9.242 |
| Internet | 2.324 |
| Tv a pagamento | 689 |
| Totale | 34.117 |

Fonte: Autorità

Segnalazioni per servizi di fonia fissa

L'analisi delle problematiche segnalate dagli utenti evidenzia che, pur con una flessione rispetto ai periodi precedenti (dal 30 al 23,7%), anche negli ultimi dodici mesi le doglianze degli utenti sono risultate correlate alle difficoltà nelle procedure di

passaggio ad altro operatore. Diversi sono i disservizi lamentati, quali la prolungata sospensione dei servizi in corso di passaggio; la durata eccessivamente lunga del trasferimento; l'avvio di procedure di migrazione non richieste; il mancato rientro con l'operatore *donating* a seguito dell'impossibilità di completare una normale procedura di migrazione ovvero a seguito di ripensamento; la ricezione di fatture da parte di entrambi gli operatori (*recipient* e *donating*) per lo stesso periodo di servizio; addebiti e costi di disattivazione che gli utenti ritengono ingiustificati (Tabella 3.59).

Per quanto concerne le altre problematiche per i servizi di fonia fissa, il 18,7% delle segnalazioni ha riguardato la contestazione di addebiti, prevalentemente correlati alla ricezione di fatture successive alla cessazione del rapporto contrattuale del servizio. In crescita risultano sia le segnalazioni di ingiustificate disattivazioni o sospensioni amministrative delle utenze (dall'8,3 all'11,7%) sia quelle inerenti alla mancata applicazione delle disposizioni della legge n. 40/2007, in larga parte ascrivibili ai costi di disattivazione dei servizi e al ritardo nella gestione delle richieste di recesso (dal 17,0 al 18,3%). Sono in flessione, invece, le segnalazioni di attivazioni non richieste e di scarsa qualità dei servizi forniti, passate rispettivamente dal 7,6 al 6,5% e dal 7,2 al 3,5%. Appaiono stazionarie le segnalazioni relative ai ritardi nelle attivazioni e nei traslochi dei servizi e alle attivazioni non richieste di servizi (circa 4%).

Tabella 3.59. Tutela del consumatore. Segnalazioni per servizi di fonia fissa (maggio 2013 – aprile 2014)

| Problematiche | Segnalazioni (%) |
|-------------------------------|-------------------------|
| Passaggio ad altro operatore | 23,7 |
| Contestazioni fatture | 18,7 |
| Inosservanza legge n. 40/2007 | 18,3 |
| Attivazioni non richieste | 6,5 |
| Sospensione servizio | 11,7 |
| Scarsa qualità servizio | 3,5 |
| Ritardi attivazione/trasloco | 3,8 |
| Problematiche contrattuali | 13,4 |
| Altro | 0,4 |

Fonte: Autorità

Segnalazioni per servizi di fonia mobile

Si conferma come il principale motivo di reclamo al *contact center* per la telefonia mobile sia costituito dall'attivazione di servizi non richiesti che registrano un ulteriore incremento di oltre tre punti percentuali rispetto al precedente periodo di riferimento (dal 33,6 al 37%). Si tratta in prevalenza di servizi *premium* informativi o di intrattenimento (*news*, giochi, previsioni meteo o traffico, loghi, suonerie, etc) attivati in maniera non consapevole dai clienti. Risultano inoltre più che raddoppiate le segnalazioni per indebite disattivazioni del servizio, passate dal 7,0 al 14,3%. Per quanto concerne l'osservanza delle disposizioni della legge n. 40/2007, si evidenzia che mentre si sono dimezzate le segnalazioni circa i costi per la disattivazione anticipata del servizio (dal 6,5 al 3,5%), sono invece aumentate significativamente (da poco più dell'1% al 3,8) quelle relative al mancato riconoscimento del credito residuo. In crescita risultano anche le segnalazioni inerenti problematiche contrattuali (dall'11,7 a 17,3%) (Tabella 3.60). Si registra un calo rispetto allo scorso periodo, nelle contestazioni di addebiti in *roaming* e nei fenomeni di disconoscimento del traffico per superamento del *bundle* di servizio (passate dal 7,9% al 3,3%). Stazionarie, infine, sono le segnalazioni inerenti alla portabilità del numero mobile e quelle relative a modifiche unilaterali del servizio in violazione dell'obbligo di preavviso e di informativa all'utenza.

Tabella 3.60. Tutela del consumatore. Segnalazioni per servizi di fonia mobile (maggio 2013 - aprile 2014)

| Problematiche | Segnalazioni (%) |
|---|-------------------------|
| Attivazione servizi non richiesti | 37,0 |
| Addebiti post disdetta | 7,9 |
| Costi per recesso anticipato | 3,5 |
| Mancato riconoscimento credito residuo | 3,8 |
| Disattivazione non richiesta SIM | 14,3 |
| <i>Mobile number portability</i> | 6,8 |
| Addebiti per <i>roaming</i> e superamento <i>bundle</i> | 3,3 |
| Modifiche unilaterali condizioni contrattuali | 4,5 |
| Problematiche contrattuali | 17,3 |
| Altro | 1,6 |

Fonte: Autorità

Segnalazioni per servizi di trasmissione dati in postazione fissa e mobile

Con riferimento ai servizi di trasmissione dati, l'Autorità ha ricevuto 2.342 segnalazioni e nel 65% dei casi gli utenti lamentano criticità nella qualità delle connessioni in quanto i servizi sarebbero resi secondo standard di qualità difformi da quelli sottoscritti e consentirebbero una velocità di navigazione inferiore di quella prevista. Seguono, con il 10,1%, le segnalazioni per fatture contestate ascrivibili, in particolare, all'attivazione di opzioni e servizi sconosciuti. Si evidenzia il netto calo (dal 7,9 al 3,3%), rispetto ai periodi precedenti delle segnalazioni aventi ad oggetto contestazioni di addebiti per *roaming* o *extra bundle*.

Segnalazioni per servizi di pay-tv

Le 689 segnalazioni pervenute al *contact center* in materia di *pay-tv* hanno riguardato prevalentemente le contestazioni di fatture per addebiti a vario titolo sconosciuti (servizi non fruiti per inadempimento del gestore, servizi non richiesti, promozioni non applicate, condizioni di offerta differenti da quelle sottoscritte). Un posto di rilievo occupano, con circa un terzo delle segnalazioni, le problematiche connesse al mancato rispetto delle disposizioni della legge n. 40/2007, quali il ritardo nella gestione delle richieste di disdetta o recesso dei servizi e i costi richiesti per la disattivazione anticipata, incluso in particolare quelli a titolo di recupero degli sconti promozionali, che sono percepiti come elevati dagli utenti. Seguono infine i disservizi di natura contrattuale, consistenti, in particolare, in attivazioni non tempestive del servizio o in ritardi nella consegna della *smart card* e/o del *decoder*, e la scarsa qualità dei servizi erogati.

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

Con riferimento alla trasparenza e confrontabilità delle condizioni contrattuali e della qualità dei servizi, sono costantemente aggiornate le 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. 154/12/CONS), 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.¹³⁸

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 a internet da postazione fissa: progetto Misura internet

Nel giugno 2013 si è tenuto a Roma, presso il CNR, un *workshop* sulla qualità dei servizi di accesso a internet da rete fissa in Italia, con l'obiettivo di analizzare i risultati del progetto Misura internet, a tre anni dall'attuazione della delibera n. 244/08/CSP, e lo sviluppo della banda larga in Italia. I risultati ottenuti sono stati citati nel c.d. "Rapporto Caio", presentato lo scorso gennaio, in materia di penetrazione della banda larga e di rapporto tra velocità «nominale» e velocità effettiva degli abbonamenti sul territorio nazionale.

Il Progetto, 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, le prestazioni del servizio di collegamento internet a banda larga da postazione fissa. I risultati del test sono certificati con il rilascio 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.

Il sito
Misurainternet

Dal 7 aprile 2014 gli utenti registrati che hanno installato il *software* Ne.me.sys., ottenendo il certificato di qualità del loro accesso a internet con valori inferiori a quelli promessi contrattualmente dall'operatore di telefonia fissa, possono inviare telematicamente il reclamo e il relativo certificato al proprio gestore. Basta cliccare, dall'area privata del sito Misura Internet destinata agli utenti, il pulsante "Invia reclamo all'operatore" per trasmettere l'istanza agli uffici predisposti dagli operatori per gestire i reclami provenienti dal sito www.misurainternet.it, evitando così il più complicato inoltro con fax o le lungaggini e i costi della raccomandata.

Nuova modalità
di invio reclamo

All'esito di una seconda misurazione del *software* Ne.Me.Sys, qualora risulti che il proprio gestore non abbia migliorato la qualità della linea ADSL nonostante la ricezione del reclamo, l'utente ha diritto di recedere dal contratto gratuitamente e di scegliere un altro gestore internet.

La base statistica di Ne.Me.Sys., ad aprile 2014, conta circa 170.000 iscritti al sito www.misurainternet.it, contro i circa 130.000 iscritti di aprile 2013 e i circa

¹³⁸ 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.

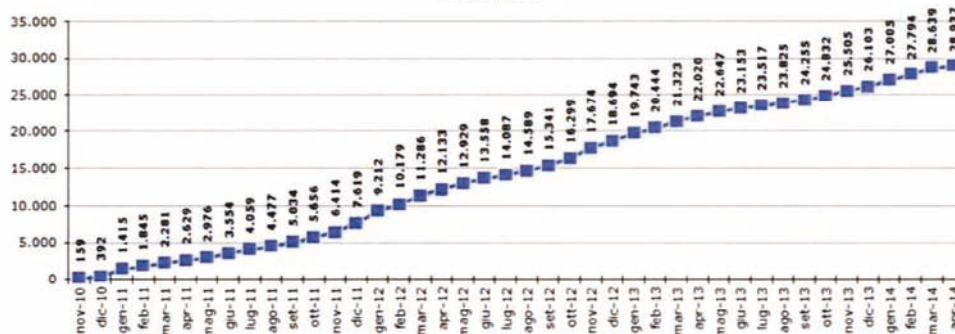
80.000 iscritti a fine aprile 2012. Di questi circa 30.000 hanno ottenuto il certificato completo e circa 21.000 il certificato attestante una evidente scarsa qualità della linea. Inoltre sono oltre 300.000 le visioni del video tutorial YouTube di Misura Internet.

Figura 3.5. Tutela del consumatore. N.ro complessivo per operatore dei certificati con mancato rispetto della banda minima contrattualmente garantita, sulla base del profilo dichiarato dall'utente, aggiornato al 30 aprile 2014



Fonte : Autorità

Figura 3.6. Tutela del consumatore. Andamento cumulativo mensile rilascio certificati



Fonte: Autorità

Misura Internet Speed test

A oggi sono stati effettuati più di 220.000 *download* di Misura Internet Speed Test, lo *speed test* ufficiale del progetto Misura Internet, lanciato nel 2012, per la misura della qualità istantanea della connessione a 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*, previa registrazione dell'utente, esegue una misura limitata nel tempo che viene avviata a partire dalla richiesta di utente. Il *software* valuta la banda in *download*, la banda in *upload* e il Round Trip Time.

L'Autorità ha recentemente reso disponibile anche una versione *trial* di Misura Internet Speed Test per tutti i sistemi operativi, che consente agli utenti interessati a una preliminare conoscenza della funzionalità del sito www.misurainternet.it e dell'utilità delle sue applicazioni e informazioni di testare per pochi minuti la qualità della connessione a internet da rete fissa senza alcun obbligo di registrazione, effettuando una singola misura.

Per effettuare misurazioni successive è, invece, necessaria la registrazione, grazie alla quale è possibile accedere all'area personale del sito e consultare lo storico delle rilevazioni effettuate sulla propria linea.

Tabella 3.61. Misura Internet. test Ne.Me.Sys e Misura Internet Speed Test, utenti registrati e PDF rilasciati (novembre 2010 – 7 aprile 2014)

| Visite al sito web | Utenti registrati | Download di Misura Internet Speed Test | Num. di certificati di Ne.Me.Sys emessi |
|---------------------------|--------------------------|---|--|
| 2.118.500 | 165.286 | 227.623 | 28.891 |

Fonte: Autorità

Sistema Informativo Nazionale Banda larga

Con la delibera n. 376/11/CONS, 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.

Con successiva delibera n. 602/13/CONS l'Autorità ha disciplinato le modalità di realizzazione e gestione del predetto *database* di copertura, denominato Sistema Informativo Nazionale Banda larga (SINB), da rendere disponibile agli utenti finali per la consultazione *online* mediante un portale internet dedicato (<http://www.agcom.it/bandalarga>).

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.

A tal fine la Direzione ha istituito un tavolo tecnico acquisendo la disponibilità degli operatori alla partecipazione al progetto sulla base di soluzioni tecniche condivise, che prevedono la definizione di tutte le tecnologie di accesso offerte dagli operatori su rete fissa e su rete mobile, lo sviluppo del 'Viario AGCOM' come *database* toponomastico unico georeferenziato con attestazione delle tecnologie offerte da ciascun operatore per ciascun civico, l'integrazione dei *database* di copertura su rete fissa dell'operatore *incumbent* e degli OLO, l'integrazione dei dati di copertura su rete mobile e *wireless* forniti da tutti gli operatori e la definizione della modalità di scambio dei dati di copertura.

In esito alle attività del tavolo tecnico sono da considerarsi consolidate le specifiche relative alle tecnologie mobili e saranno pubblicate nei prossimi mesi le linee guida del progetto comprensive anche delle specifiche per la rete in rame ed in fibra.

Il Rapporto Caio, presentato lo scorso 30 gennaio, riporta nel documento di Sintesi che "il Governo dovrebbe istituire un processo strutturato di monitoraggio in cui su base semestrale – se non trimestrale – i gestori comunicano ad AGCOM dati aggiornati sugli investimenti fatti nel periodo e sulla copertura geografica delle loro reti. In aggiunta al monitoraggio dello sviluppo della copertura delle reti fissa il processo dovrebbe includere anche: lo sviluppo delle reti radio mobili LTE – e sue evoluzioni - e lo sviluppo della copertura delle reti *broadband wireless* fisse; gli sviluppi tecnologici che caratterizzano le diverse architetture di rete – fisse e mobili."

Il SINB si pone esattamente come uno strumento per realizzare il monitoraggio della banda erogata e dell'evoluzione tecnologica sul territorio e include, tra gli obiettivi, il monitoraggio dello sviluppo della copertura geografica di rete *broadband* fissa *wired*, rete *broadband* fissa *wireless* e rete radio mobile LTE.

Le attuali caratteristiche tecniche del SINB previste nella delibera di attuazione sono le seguenti:

1. realizza un sistema informativo georeferenziato cartografico/toponomastico delle risorse tecniche utili alla rappresentazione geografica di tutte le metodologie utilizzate per la fornitura commerciale dei servizi di connessione a internet a banda larga;

Obiettivi e sviluppo del SINB

2. illustra/compara/fornisce tutte le informazioni prodotte dagli operatori sulla disponibilità sul territorio di offerte di servizi *broadband* di accesso a internet, *wired rame/wired fibra/wireless/mobile*;

3. opera attraverso strumenti di ricerca interattiva a mappe integrando anche tutte le informazioni provenienti da altri progetti informativi sulla qualità del servizio e la trasparenza delle condizioni economiche gestiti dall'Autorità: MisuraInternet e il sito di comparazione tariffaria;

4. si ispira al sistema NBM statunitense (ma a costi di un ordine di grandezza inferiori) e rappresenta al momento la *best practice* europea e l'unico progetto completo avviato in tal senso.

L'architettura del sistema prevede un *database* geografico centralizzato, non solo alimentato dagli operatori, ma anche reso disponibile agli operatori stessi per un quadro completo delle possibilità di *unbundling*.

Ulteriori disposizioni a tutela dell'utenza: la comparazione tariffaria

Con riferimento alla trasparenza tariffaria, l'Autorità ha dato avvio, con la delibera n. 712/13/CONS, alla realizzazione di un sito per la comparazione delle offerte commerciali dei servizi di comunicazione elettronica forniti dagli operatori e sottoscrivibili dalla clientela che sarà reso disponibile, entro il 2015, sulla pagina web AGCOM www.confrontaofferte.agcom.it.

Il progetto prevede la realizzazione di un portale *web* sia per l'*upload* delle tariffe da parte degli operatori che per la consultazione da parte degli utenti finali, nonché lo sviluppo di un algoritmo di confronto che ordini i risultati in base a specifici criteri al fine di comparare con la massima trasparenza e completezza tutte le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta dell'operatore.

Attualmente è in corso un tavolo tecnico con gli operatori del settore al fine di definire le Linee Guida sugli algoritmi di confronto di tutte le tipologie di offerte disponibili sul mercato e identificare i nuovi modelli per l'inserimento, da parte degli operatori, dei parametri delle proprie offerte.

Da una analisi comparativa condotta, all'interno del suddetto progetto, sui diversi siti *web* di confronto tariffario disponibili in rete, si conclude che tali motori, pur basandosi su schemi operativi abbastanza simili, si differenziano essenzialmente sia nei filtri iniziali sia nella insufficiente completezza delle informazioni che vengono fornite all'utente sulle singole offerte commerciali. Ne consegue la necessità di rendere disponibile all'utenza un sito di comparazione più sofisticato e completo per lo specifico settore delle comunicazioni elettroniche.

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

Nel corso del 2013 si sono ottenuti i primi importanti effetti derivanti dall'attuazione della delibera n. 154/12/CONS, recante "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali", consistenti nella esecuzione e pubblicazione delle misurazioni della prima campagna ufficiale di misure attive sul campo (c.d. *drive test*) della qualità delle reti che forniscono il servizio di accesso a internet e di trasmissione dati da postazione mobile, e la pubblicazione dei relativi risultati. Allo scopo, l'Autorità ha creato il sito www.misurainternetmobile.it, dove sono disponibili e spiegate al pubblico e, dunque, agli utenti dei servizi di comunicazioni mobili e personali, tutte le informazioni sul progetto, sulle misure di qualità e sui risultati raccolti. L'organizzazione e la realizzazione delle campagne di misure sul campo è gestita dall'Autorità attraverso la collaborazione della Fondazione Ugo Bordoni.

Le verifiche sono effettuate 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 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 raccolti in via sperimentale al fine di individuare ulteriori miglioramenti da apportare alle misure ufficiali.

Le rilevazioni della qualità del servizio dati hanno cadenza semestrale. Le misure, allo stato attuale, hanno a 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.

Dopo la campagna di misura preliminare, svoltasi dal 18 giugno 2012 al 26 ottobre 2012, che ha avuto carattere esclusivamente sperimentale, la prima campagna ufficiale si è svolta dal 28 gennaio al 24 maggio 2013. I relativi risultati, che costituiscono il primo resoconto nazionale comparato sui dati di qualità del servizio *broadband* in mobilità fornito dai quattro operatori mobili infrastrutturati, sono disponibili nella sezione del sito www.misurainternetmobile.it "Risultati comparativi". In tale sezione sono disponibili sia le informazioni sull'organizzazione della campagna, sia i relativi risultati, differenziati per ciascuno dei quattro operatori di rete mobile. I requisiti tecnici, funzionali, e organizzativi della campagna sono specificati in apposite linee guida pubblicate sul medesimo sito <http://www.misurainternetmobile.it/>. La Tabella 3.62 riassume i risultati delle misurazioni, elaborati su base complessiva.

La campagna di
misure del 2013

Tabella 3.62. Risultati misurazioni

| Indicatore | Misura | Telecom | | | | |
|--|---|---------|--------|----------|-------|-------|
| | | H3G | Italia | Vodafone | Wind | Media |
| Velocità di trasmissione FTP Upload (in Kbps) | Valore misurato nell'ambito dei test validi | 1469 | 1835 | 1823 | 1166 | 1573 |
| | Tasso di fallimento dei test | 1,47% | 0,46% | 2,37% | 4,45% | 2,19% |
| Velocità di trasmissione HTTP Download (in Kbps) | Valore misurato nell'ambito dei test validi | 6669 | 6451 | 7260 | 4691 | 6268 |
| | Tasso di fallimento dei test | 0,37% | 0,42% | 1,07% | 1,04% | 0,72% |
| Tempo di navigazione http (in secondi) | Valore misurato nell'ambito dei test validi | n.d. | 3,38 | 3,23 | 4,35 | 3,58 |
| | Tasso di fallimento dei test | n.d. | 0,76% | 2,07% | 2,59% | 1,78% |
| Ritardo di trasmissione dati | | 54.92 | 48.24 | 51.32 | 63.57 | 54.51 |