

Indicatore	Misura	Telecom				
		H3G	Italia	Vodafone	Wind	Media
Round Trip Time (in ms)						
Tasso di perdita dei pacchetti		0,76%	0,11%	0,71%	0,82%	0,60%
Variabilità del ritardo - jitter (in ms)		6.39	5.16	5.83	6.12	5.88

Fonte: Autorità

La Tabella 3.63 confronta i risultati medi di *throughput* conseguiti complessivamente su tutte le reti nella campagna sperimentale del 2012 con quelli della prima campagna ufficiale del 2013.

**Tabella 3.63.** Risultati medi di *throughput*

KPI	First Trial results	First official campaign	Percentage of upgrade
FTP Upload - throughput (Kbps)	1393	1573	12,92%
HTTP Download - throughput (Kbps)	5043	6268	24,29%
HTTP Browsing - Keplero page download time (secondi)	5.66	3.58	36,75%

Fonte: Autorità

Nel corso della definizione delle modalità operative dei *drive test*, è emerso che alcuni operatori utilizzano, nell'ambito delle procedure operative di gestione delle proprie reti, meccanismi di priorità, tra gli utenti che attivano sessioni di trasferimento dati, nell'accesso alle risorse condivise, quali le risorse radio e quelle di rete. Le USIM fornite dagli operatori per la campagne di *drive test* sono profilate con la priorità più alta, allo scopo di emulare gli utenti in grado di utilizzare al meglio la *best technology* e, quindi, le prestazioni della rete. Sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it) è data esauriente informativa alla circostanza di utilizzo dei meccanismi di *traffic priority*. Inoltre, in ottica di maggiore trasparenza verso gli utenti finali, su invito dell'Autorità, gli operatori che utilizzano tecniche di prioritizzazione del traffico hanno provveduto a pubblicare sui rispettivi siti una descrizione di detti meccanismi, comprensiva di quante e quali siano le configurazioni di priorità disponibili e come si differenzino tra loro.

Le campagne di misure del 2014

Dal 15 novembre 2013 al 21 marzo 2014 si è svolta la seconda campagna ufficiale di misure. Le città interessate alla rilevazione sono state le medesime 20 della prima campagna. Un elemento di novità e miglioramento, rispetto alla prima campagna 2013, è costituito dalla valutazione e pubblicazione, per ogni indicatore di *performance* interessato alle misurazioni, del tasso di accessibilità al test, che si affianca al tasso di fallimento e alla misura della prestazione resa, fornendo per ogni servizio misurato una valutazione di qualità complessiva in termini di accessibilità, prestazione resa e fallimenti registrati. La pubblicazione dei risultati della seconda campagna è prevista entro giugno-luglio 2014.

La campagna successiva è stata avviata a maggio 2014. L'elemento di maggiore novità è costituito dall'espansione del numero di città oggetto di test da 20 a 40, allo scopo di dare un carattere di maggiore rappresentatività alle campagne di misura, aumentando la popolazione rappresentata, la superficie esplorata e il numero e la distribuzione territoriale dei punti di test.

Le campagne di misure del 2015

L'Autorità, contestualmente all'espansione del mercato dei servizi dati in mobilità, continua a vigilare sulla qualità dei servizi e ad approfondirne gli aspetti evolutivi. A tal fine, il tavolo tecnico sulla qualità mobile, a cui la delibera n. 154/12/CONS ha attribuito carattere permanente, sta attualmente lavorando alla definizione di nuovi criteri su cui basare le campagne di *drive test* del 2015, quali l'utilizzo di *smartphone* come dispositivo terminale di test, l'allargamento del test alle reti 4G (tecnologia LTE), l'introduzione di test di *video streaming*.

Un altro tema evolutivo in corso di approfondimento riguarda gli strumenti di valutazione della qualità percepita dall'utente, da attuare definendo un sistema basato sull'impiego di uno specifico *agent software* da installare direttamente sui terminali degli utenti, o prevedendo specifiche elaborazioni e integrazioni dei dati già disponibili in formato *open* da parte dei fornitori di *app* per gli utenti del servizio *mobile broadband* che vogliono misurare la qualità del servizio reso dal proprio operatore.

### **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 e da ultimo l'avvento della TV 4K) possono sollevare incertezze e dubbi da parte dei consumatori al momento dell'acquisto di tali apparati. In questo contesto l'Autorità, con la delibera n. 255/11/CONS, ha definito uno schema di classificazione dei ricevitori (decoder e iDTV) presenti sul mercato nazionale orientato a evidenziarne le caratteristiche e le dotazioni tecnologiche, considerati i servizi e le piattaforme disponibili. Lo scopo è quello di fornire ai consumatori un importante strumento comparativo di chiara e 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, anche alla luce dell'evoluzione tecnologica e normativa in atto.

Sono attualmente 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. Il progetto è consultabile dal 20 novembre 2012 sul sito dell'Autorità all'indirizzo [www.agcom.it/decoder](http://www.agcom.it/decoder) e permette ai costruttori di classificare i loro apparati in base alle loro caratteristiche e ai consumatori di consultare l'elenco degli apparati così classificati e delle loro caratteristiche anche con strumenti di ricerca mirata.

Dall'avvio del servizio di classificazione a oggi si sono accreditati i 10 maggiori costruttori presenti sul mercato italiano, che hanno già classificato ben 692 modelli di decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale risalenti a varie annualità di produzione, per permettere il confronto agli utenti anche su ciò che è stato acquistato, suddivisi in 629 televisori e 63 decoder (Tabella 3.64).

Il sistema di classificazione dei decoder

**Tabella 3.64.** Classificazione decoder: apparati classificati al 31 marzo 2014 suddivisi per marca e per classe

Marca	Decoder	Televisori	Tot	Classe	Decoder	Televisori	Tot
ADB i-CAN	16		16	1	8	380	388
Europa 7 HD			0	2			0
Fuba	10		10	3		68	68
Haier		18	18	4	22	181	203
LG		36	36	5	7		7
Panasonic		87	87	6	26		26
Philips		112	112	<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>629</b>	<b>692</b>
Samsung	11	243	254				
Sony		46	46				
Telesystem	26		26				
Toshiba		87	87				
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>629</b>	<b>692</b>				

Fonte: Autorità

In previsione delle scadenze legislative previste per il 2015 sono inoltre in corso di definizione diverse iniziative informative (*dépliant*, *video tutorial*, etc.), che saranno attuate con le associazioni dei consumatori, finalizzate alla diffusione e illustrazione all'utenza delle caratteristiche della classificazione.<sup>139</sup>

### **Qualità dei servizi di assistenza clienti**

Esiti della  
consultazione  
pubblica

Gli uffici hanno analizzato gli esiti della consultazione pubblica avviata, con la delibera n. 588/12/CONS, per modifiche alla direttiva n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call-center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

I principali temi su cui si sono concentrate le osservazioni dei soggetti partecipanti sono stati:

1. la coerenza della proposta con il quadro regolamentare;
2. la fissazione di un nuovo piano triennale di standard minimi per la qualità servizio di assistenza telefonica, basato su:
  - una semplificazione degli attuali indicatori;
  - la convergenza degli obiettivi di qualità tra il comparto di rete fissa e quello di rete mobile;
  - l'armonizzazione degli obiettivi di qualità per i *call center* dedicati all'assistenza in ambito servizio universale con quelli generali del settore di rete fissa;
3. l'efficacia della risposta resa dall'operatore di *call center* nell'ambito della valutazione della qualità del contatto;
4. l'evoluzione digitale dei servizi di assistenza clienti in alternativa a quelli vocali (aree *web* personali, APP mobili, *social network*: Facebook e soprattutto Twitter).

Di particolare rilievo le osservazioni pervenute su tale ultimo tema, ossia sulla circostanza che i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche hanno sviluppato e messo a disposizione del cliente numerosi canali e modalità di contatto alternativi alla chiamata al *call center*, basati sulle nuove tecnologie e applicazioni digitali e che, pertanto, essi sono altrettanto efficaci e talvolta più immediati e veloci del contatto telefonico tradizionale.

Di conseguenza l'Autorità ha deciso di avviare un tavolo tecnico di radicale revisione e riforma della regolamentazione dei servizi di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche, tenendo conto: a) dello sviluppo e della diffusione delle citate nuove tecnologie di contatto digitali; b) dell'assicurazione di livelli minimi di qualità dei servizi a tutela dell'utenza; c) di una verifica sulla necessità della completa gratuità dei servizi.

In esito ai lavori del tavolo tecnico e all'analisi svolta sulle informazioni ricevute dagli operatori in merito in particolare al *trend* di diffusione dell'utilizzo delle nuove tecnologie applicate all'assistenza clienti, sono in corso di definizione le attività istruttorie allo scopo di elaborare una equa e proporzionata transizione regolamentare.

<sup>139</sup> La legge n. 44/2012 (art.3 *quinquies*, comma 5) del 26 aprile 2012 ha stabilito che a partire dal 1° gennaio 2015 gli apparecchi atti a ricevere servizi radiotelevisivi venduti dalle aziende produttrici ai distributori di apparecchiature elettroniche al dettaglio sul territorio nazionale integrino un sintonizzatore digitale per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2 con codifica MPEG-4 e che a partire dal 1° luglio 2015 gli apparecchi atti a ricevere servizi radiotelevisivi venduti ai consumatori sul territorio nazionale integrino un sintonizzatore digitale per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2 con codifica MPEG-4 o successive evoluzioni approvate nell'ambito dell'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni.

### 3.4.3. Gli obblighi di servizio universale

Attualmente gli obblighi di servizio universale che l'impresa incaricata, Telecom Italia, è tenuta a rispettare sono:<sup>140</sup>

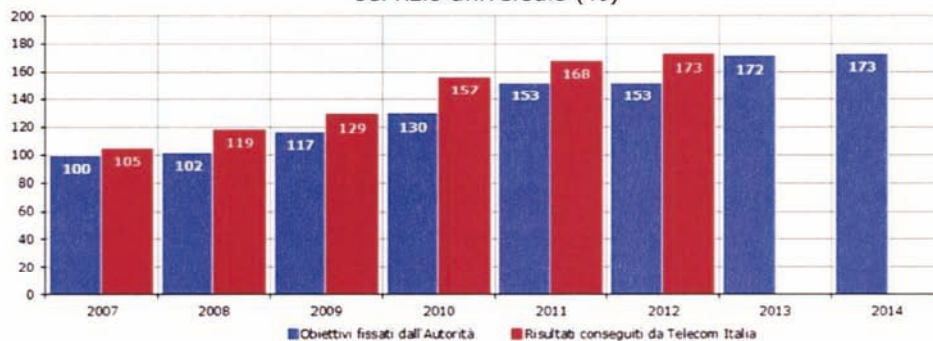
- a. fornitura di un accesso a una rete di comunicazione pubblica da postazione fissa, che permetta di espletare le seguenti tipologie di comunicazione: voce, fax e dati, con una velocità tale da garantire un accesso efficace a internet;
- b. servizio di telefonia pubblica, tale da permettere anche chiamate gratuite d'emergenza;
- c. misure speciali in favore di utenti disabili;
- d. raggiungimento, su base annuale, di specifici obiettivi di qualità del servizio, definiti dall'Autorità, nelle aree di *delivery*, *assurance* (manutenzione preventiva e correttiva), fatturazione, assistenza clienti e telefonia pubblica.

#### Qualità del servizio universale

In materia di qualità dei servizi inclusi nel servizio universale, al fine di garantire servizi soddisfacenti, è stato avviato e concluso il procedimento di fissazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per il 2014, con l'approvazione della delibera n. 725/13/CONS.

La figura che segue mostra le variazioni, di anno in anno, dell'indice di qualità globale (IQG) del servizio universale, sia per i risultati conseguiti da Telecom Italia (che è l'impresa designata a fornire i servizi costituenti gli obblighi di servizio universale), che per gli obiettivi fissati dall'Autorità.

**Figura 3.7.** Tutela del consumatore. Andamento Indice di Qualità Globale del servizio universale (%)



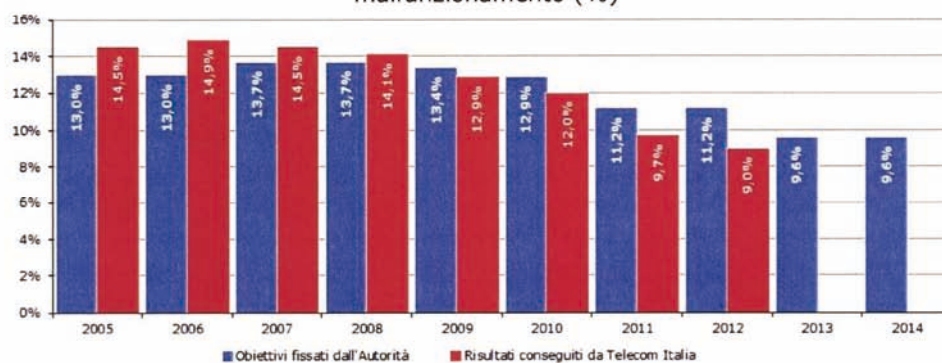
Fonte: Autorità

Nel complesso si registra un progressivo aumento globale della qualità del servizio universale, quantificabile in quasi il 70% nel corso di 5 anni, conseguito da Telecom Italia anche per impulso dell'azione di vigilanza, controllo e regolamentazione svolta dall'Autorità. Si evidenzia anche come gli obiettivi determinati dall'Autorità, pur in un percorso di progressivo miglioramento, sono risultati sempre globalmente sostenibili. In relazione agli andamenti della qualità per la varie aree specifiche

<sup>140</sup> A partire dal 2012, con l'entrata in vigore delle modifiche e integrazioni al Codice delle comunicazioni elettroniche introdotte con il d. lgs. 28 maggio 2012 n. 70, in recepimento della direttiva n. 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, gli obblighi del servizio universale non si applicano più né al servizio elenco abbonati, né al servizio di consultazione degli elenchi, in considerazione dell'esistenza sul mercato di diverse offerte in termini di disponibilità, qualità e prezzo accessibile.

individuate nell'ambito del servizio universale, significativi sono quelli della manutenzione preventiva della rete d'accesso utilizzata per espletare il servizio 99 telefonico, rappresentati dal tasso di malfunzionamento per linea d'accesso le cui variazioni migliorative, di anno in anno, sono mostrate nella figura successiva.

**Figura 3.8.** Tutela del consumatore. Manutenzione preventiva: andamento tasso di malfunzionamento (%)



Fonte: Autorità

### **La telefonia pubblica**

Nel corso degli ultimi dodici mesi è proseguito il processo di revisione 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 2013 gli impianti di telefonia pubblica risultavano essere 83.769 a fronte di 90.041 a fine 2012, 97.736 a fine 2011, 107.301 a fine 2010 e 130.320 prima dell'adozione della delibera n. 31/10/CONS. Alla fine del 2014 gli impianti di telefonia pubblica dovrebbero ridursi ulteriormente fino a scendere al di sotto delle 80.000 unità.

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](http://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 circa 80 in tutta Italia.

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

#### **L'attività di vigilanza**

La vigilanza a tutela dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle comunicazioni elettroniche e della televisione a pagamento è svolta dall'Ufficio Gestione delle Segnalazioni e Vigilanza della Direzione tutela dei consumatori. L'attività riceve impulso dalle denunce degli utenti, inviate attraverso un apposito modello telematico (Modello D) predisposto per agevolare la descrizione delle casistiche, pur potendo essere promossa d'ufficio anche sulla base delle segnalazioni giunte a mezzo posta elettronica certificata, fax o posta ordinaria.

Azione propedeutica per l'attività è la classificazione delle denunce ricevute e l'analisi delle criticità segnalate. Al fine di individuare le condotte più rilevanti tra quelle denunciate dagli utenti, le informazioni raccolte con i modelli telematici alimentano un sistema informatizzato di classificazione delle denunce che consente l'esame e la valutazione su grandezze aggregate per tipologia e fattispecie di violazione, oltre che per l'operatore coinvolto. L'accertamento delle situazioni segnalate avviene attribuendo la priorità in base alla gravità e attualità della violazione, al grado di diffusione del fenomeno patologico e alla possibilità di celere conclusione della fase pre-istruttoria.

Nel periodo di riferimento, la Direzione ha ricevuto 4.949 denunce presentate con il modello D. Di queste, 617 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. Le restanti 4.332 denunce sono state, invece, classificate, in base al contenuto e trattate unitamente a 414 segnalazioni giunte a mezzo posta elettronica certificata, fax o posta ordinaria (Tabella 3.65). L'attività di vigilanza che ne consegue costituisce il principale ma non esclusivo presupposto per l'avvio dei procedimenti sanzionatori nonché per l'elaborazione di programmi di intervento generale e regolamentare.

Analisi delle  
denunce

**Tabella 3.65.** Tutela del consumatore. Denunce per principali casistiche e codici di classificazione delle denunce mod. D

Codice	%	Casistica
A	10,02	attivazione/disattivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti
B	5,38	sospensione di servizi e linee in difformità dalle disposizioni vigenti
C	3,58	mancato riscontro a reclami con le modalità previste
D	22,81	problematiche di passaggio ad altro operatore
E	9,46	mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni
F	2,08	modifica dei piani tariffari e delle condizioni contrattuali generalizzate senza preavviso di legge
G	0,05	applicazione ai consumatori-utenti di prezzi superiori ai prezzi massimi imposti dall'Autorità
H	0,25	altre tipologie emergenti
I	5,56	inosservanza della legge n. 40/2007
L	8,66	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali
M	0,48	servizio universale/traslochi
N	30,98	problematiche contrattuali
ALTRO	0,72	denunce non di competenza

Fonte: Autorità

Nelle tabelle seguenti è rappresentata la ripartizione delle denunce per tipologia di servizio fornito (Tabella 3.66), per area geografica di provenienza delle medesime (Tabella 3.67) e per operatore segnalato (Tabella 3.68).

**Tabella 3.66.** Tutela del consumatore. Denunce per tipologia di servizio (%)

Servizio	Denunce (%)
Telefonia fissa	40,53
Telefonia mobile	33,32
Internet	21,07
TV a pagamento	3,33
Altro	1,74

Fonte: Autorità

**Tabella 3.67.** Tutela del consumatore. Segnalazioni e denunce per regione di provenienza

Regione	Segnalazioni e denunce (%)	Regione	Segnalazioni e denunce (%)
Lazio	19,3	Marche	2,5
Lombardia	15,1	Sardegna	2,3
Campania	9,1	Liguria	2,3
Veneto	8,2	Abruzzo	2,2
Toscana	7,6	Umbria	1,3
Sicilia	7,2	Friuli V.G.	0,9
Puglia	5,7	Basilicata	0,8
Emilia Romagna	5,6	Trentino A. A.	0,8
Piemonte	5,4	Molise	0,4
Calabria	3,4	Valle d'Aosta	0,04

Fonte: Autorità

**Tabella 3.68.** Tutela del consumatore. Segnalazioni e denunce per operatore

Operatore	Segnalazioni e denunce (%)	Operatore	Segnalazioni e denunce (%)
Telecom Italia	16,4	Opitel s.p.a.(TeleTu)	2,5
H3G Spa	16	BT Italia	2,2
Fastweb Fisso	12,1	Sky Italia Spa	1,9
Vodafone Fisso	8,5	Fastweb Mobile	0,6
Wind Fisso	8,1	RTI s.p.a.	0,6
TIM	7,2	Italiacom	0,5
Vodafone Mobile	6,4	OKCom Spa	0,4
Tiscali	4,8	Ultracomm	0,2
Wind Mobile	4,7	Altri Operatori	2,3
BIP Mobile	4,7		

Fonte: Autorità

Casistica più frequente

Dall'analisi delle denunce suddivise per casistica emerge che i disservizi nelle procedure di trasferimento delle utenze e l'attivazione di servizi non richiesti continuano a costituire le problematiche maggiormente lamentate dai consumatori. Rispetto al periodo precedente, si evidenzia inoltre il marcato aumento delle denunce relative alla qualità dei servizi - frequentemente indicata come al di sotto degli standard prescritti dalle norme regolamentari - e alla fornitura di contenuti *premium* in abbonamento su terminali mobili. In netto calo, invece, le denunce attinenti al mancato adempimento delle disposizioni della legge n. 40/2007 con riferimento ai costi connessi alla conclusione del rapporto contrattuale, materia che era stata oggetto dell'attività di vigilanza e regolamentazione da parte dell'Autorità negli anni passati, e che è attualmente in corso di ulteriore revisione. La scorretta gestione dei reclami dei clienti rimane una problematica tra le più segnalate. In relazione, infine, ai servizi di *pay-tv*, risultano aumentate le denunce relative all'inosservanza degli obblighi di trasparenza e corretta informazione agli utenti e alla mancata disattivazione dei servizi, a fronte della volontà dell'utente di recedere dal contratto sottoscritto con conseguente indebito prolungamento della fatturazione.

L'attività di vigilanza della Direzione tutela dei consumatori si è conseguentemente concentrata, per quanto riguarda i servizi erogati su rete fissa, sui disservizi generati durante le procedure di trasferimento delle utenze e sui ritardi nella gestione delle richieste di recesso degli utenti. In relazione alla rete mobile, gli accertamenti hanno riguardato prevalentemente l'attivazione di servizi a sovrapprezzo, la rimodulazione delle offerte promozionali e i fenomeni di fatturazione anomala

generata dall'uso del telefono in *roaming*. Per entrambe le tipologie di servizi, sono rimaste sotto la lente di osservazione le questioni relative all'accuratezza nella gestione dei reclami e alla completezza, adeguatezza e trasparenza delle informazioni sulle condizioni precontrattuali e contrattuali fornite agli utenti.

Sulla base delle denunce e segnalazioni ricevute, la Direzione ha svolto l'attività di vigilanza attraverso richieste pre-istruttorie agli operatori circa le proprie condotte e la realizzazione, in collaborazione con il relativo Servizio dell'Autorità, di attività ispettive attraverso indagini sia *desk* che *on site* presso le sedi degli operatori. Ad esito delle verifiche, gli operatori sono stati richiamati a una più attenta e scrupolosa osservanza delle norme e, laddove si è accertata la sussistenza di profili violativi, sono stati avviati i procedimenti per l'irrogazione delle sanzioni previste. Si descrivono di seguito alcuni degli interventi svolti negli ultimi dodici mesi.

### **Procedure di passaggio tra operatori**

In considerazione del cospicuo numero di segnalazioni e denunce aventi a oggetto disservizi nel trasferimento delle utenze su rete fissa, la Direzione ha avviato un programma di attività ispettive presso i principali operatori al fine di verificare la corretta applicazione della disciplina regolamentare (delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.) relativa alle modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso per l'utenza residenziale. Particolare attenzione è stata volta alla verifica che le procedure di passaggio fossero effettuate arrecando il minimo disservizio all'utente finale e garantendo la continuità del servizio.

Programma di  
attività ispettive

Nel corso dell'attività ispettiva, condotta dal mese di giugno 2013 fino a tutto il mese di aprile 2014, è stato esaminato in dettaglio un campione pari al 20% delle denunce inviate sullo stesso oggetto dagli utenti. Cinque le fattispecie di disservizio più ricorrenti:

- 1) i ritardi nella procedura di passaggio – con conseguente sospensione dei servizi per diversi giorni;
- 2) i disservizi associati al mancato rientro dell'utenza presso l'operatore *donating*, in caso di difficoltà tecniche al trasferimento ovvero di mutata volontà dell'utente ed esercizio del diritto di ripensamento entro i 10 giorni;
- 3) il trasferimento non richiesto delle utenze;
- 4) la ricezione di fatture dall'operatore *donating* successivamente al trasferimento dei servizi ad altro operatore;
- 5) le lamentele afferenti all'applicazione di costi di disattivazione o costi di recesso per il completamento del processo di migrazione.

Gli accertamenti ispettivi si sono svolti presso gli operatori Vodafone, TeleTu, Wind Infostrada, Fastweb e Telecom Italia, quest'ultima nella sua duplice veste di operatore *donating/recipient* e di operatore notificato. Il 46% delle segnalazioni esaminate in sede ispettiva presso gli operatori *donating*, infatti, sono state oggetto di verifica anche presso l'operatore notificato. In tal modo è stato possibile sia individuare le singole responsabilità degli operatori coinvolti nel processo di trasferimento, sia evidenziare le lacune esistenti nell'interazione tra i sistemi utilizzati dagli operatori per la gestione dei processi di trasferimento.

Complessivamente, dalle verifiche condotte si è riscontrata nel 38% circa dei casi esaminati la sussistenza di fattispecie violative della specifica disciplina di settore ovvero delle norme generali di tutela dell'utenza, quali quelle relative alla gestione e alla tracciabilità dei reclami degli utenti e al diritto di recesso/ripensamento, da cui ne è conseguito l'avvio di procedimenti sanzionatori.

L'attività di vigilanza ha evidenziato l'esigenza di alcuni correttivi procedurali volti, in particolare, ad assicurare una migliore sincronizzazione tra operatore *donating, recipient* e divisione *wholesale* di Telecom Italia. E' stata altresì rilevata l'opportunità che gli operatori si dotino di più efficaci presidi, anche sotto il profilo

organizzativo e informatico, per superare alcune inefficienze tecniche da cui derivano molte delle anomalie riscontrate (es. disallineamento delle banche dati, rilegamenti manuali di centrale identificabili con difficoltà, KO per problemi tecnici, ecc.).

### **Attivazione di servizi premium a sovrapprezzo**

Nel periodo di riferimento, sono state ricevute numerose segnalazioni e denunce di utenti aventi a oggetto l'attivazione mai richiesta o ingannevole, con conseguente fatturazione, di servizi *premium* a sovrapprezzo. In particolare, il 9% del totale dei Modelli D ricevuti hanno riguardato questo aspetto, così come il 30% delle segnalazioni relative alla telefonia mobile pervenute al *contact center*.

Servizi prevalenti Il fenomeno è in larga parte ascrivibile all'attivazione di servizi di intrattenimento, astrologia, giochi, loghi e suonerie, pronostici relativi al gioco, servizi a carattere erotico, erogati da fornitori di contenuti utilizzando le numerazioni in decade 48 ovvero con modalità di pagamento in "*direct billing*". L'attivazione di questi servizi può avvenire sia attraverso la rete fissa che attraverso la rete mobile, mediante sms o direttamente sul *web*. La maggioranza delle denunce riguarda attivazioni avvenute tramite navigazione *web* su telefoni mobili, agevolata dal fatto che in tale modalità non è richiesta la conferma dell'utente circa il consenso manifestato attraverso digitazioni sulla tastiera del terminale. Le problematiche connesse ai servizi *premium* risultano aumentate in correlazione con la diffusione degli *smartphones*. Di seguito si evidenzia il *trend* crescente rilevato nel triennio 2011-2013 con riferimento sia alle denunce presentate dagli utenti attraverso il modello D telematico, sia delle segnalazioni al *contact center* (Tabella 3.69).

**Tabella 3.69.** Tutela del consumatore. Denunce e segnalazioni di attivazione di servizi *premium*

	2011	2012	2013
Modelli D	49	227	316
Segnalazioni CC	467	742	970

Fonte: Autorità

Sulla base delle denunce e delle segnalazioni ricevute, sono state avviate e sono tutt'ora in corso diverse attività di vigilanza, anche di natura ispettiva, con la collaborazione della Polizia postale e delle comunicazioni, al fine di appurare il rispetto della regolamentazione di settore da parte degli operatori telefonici.

Le verifiche sono state dirette, in particolare, ad accertare il rispetto del Codice di condotta per l'offerta dei Servizi *Premium* (CASP 3.0), approvato con la delibera n. 47/13/CIR ed entrato in vigore il 1 dicembre 2013, proprio allo scopo di tutelare i diritti dei consumatori e garantire la correttezza delle pratiche commerciali da parte degli operatori del settore, ovvero operatori di accesso, titolari della numerazione e *Content Service Provider* (CSP).

Le criticità in materia di servizi premium riguardano il corretto utilizzo delle numerazioni utilizzate per la fornitura, la legittima acquisizione della volontà degli utenti, la trasparenza e corretta informazione circa i prezzi, le procedure di attivazione e quelle che impongono l'immediata disattivazione del servizio *premium* a fronte della semplice richiesta telefonica o telematica da parte degli utenti. Gli operatori principali maggiormente interessati dalle segnalazioni e dalle denunce risultano essere H3G, Telecom Italia Mobile, Wind e Vodafone.

### **Condizioni contrattuali ed economiche**

A partire da singole denunce inviate dagli utenti tramite Modello D, è stato possibile intervenire rispetto a condizioni contrattuali e tariffarie che si sono rivelate in contrasto con le norme di settore.

Un primo intervento ha riguardato l'improvvisa rimodulazione tariffaria di offerte telefoniche che l'operatore si era impegnato a mantenere per un periodo temporale definito o con la dicitura "per sempre". In questi casi - che hanno coinvolto Vodafone e Wind - sebbene la rimodulazione delle offerte sia stata effettuata nel rispetto dell'obbligo di preavviso di trenta giorni e garantendo il recesso da parte degli utenti, aver modificato in senso peggiorativo le condizioni economiche prima dello scadere del vincolo temporale ha reso necessaria una verifica di conformità rispetto agli obblighi di informazione e trasparenza nonché ai principi di lealtà e buona fede.

In un altro caso, si è riscontrato che le tariffe applicate dall'operatore ERG Mobile per le chiamate e per gli SMS in roaming in zona UE erano più alte dei massimali indicati dal Regolamento (UE) n. 531/2012. A seguito dell'intervento della Direzione, l'operatore ha riaccreditato ai propri clienti gli importi indebitamente percepiti, maggiorati del 20% a titolo di cura, per il traffico effettuato negli ultimi 6 mesi, periodo che è stato esteso a un anno con riguardo ai clienti che hanno prestato il consenso al trattamento dei propri dati di traffico.

Con riferimento alle condizioni contrattuali, nel corso dell'attività di vigilanza si è verificato che una clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto dell'operatore Wind impediva agli utenti, in caso di disattivazione della carta SIM dopo dodici mesi dall'ultima ricarica, di ottenere la restituzione del credito residuo se non sotto forma di trasferimento su altra carta SIM di Wind. A seguito dell'intervento della Direzione, la clausola contrattuale è stata sostituita in modo da garantire anche la restituzione in denaro del credito residuo.

#### **BIP Mobile e Italiacom**

La Direzione tutela dei consumatori, congiuntamente alla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica, è intervenuta in due gravi casi di interruzione dei servizi di comunicazione per limitare i danni agli utenti coinvolti e in particolare per garantire il loro diritto alla portabilità delle utenze. Le interruzioni, causate da criticità contrattuali con alcuni propri fornitori di servizi, hanno riguardato i servizi erogati dagli operatori BIP Mobile e Italiacom.

Nel caso di BIP Mobile, l'interruzione dei servizi è avvenuta a partire dal 30 dicembre 2013 ed ha interessato circa 200.000 utenze prepagate mobili. Con la delibera n. 2/14/CONS, l'Autorità è intervenuta immediatamente ordinando alla società Bip di informare prontamente i clienti della possibilità di mantenere il numero telefonico attraverso la procedura di portabilità e di ampliare la capacità giornaliera di lavorazione delle richieste di portabilità. Successivamente, ha richiesto la predisposizione di una procedura straordinaria per consentire la portabilità del numero a tutti i clienti di BIP Mobile interessati. Inoltre, a garanzia del diritto degli utenti alla restituzione del credito residuo, l'Autorità ha svolto accertamenti ispettivi presso la società BIP Mobile per acquisire informazioni puntuali sullo stato delle numerazioni BIP attive alla data del 30/12/2013 e del relativo credito residuo, e ha altresì svolto un'azione di *moral suasion* nei confronti di tutti gli operatori di rete mobile affinché fornissero informazioni complete, chiare e trasparenti in merito al trattamento riservato al credito residuo dei clienti di BIP Mobile.

Nel caso, invece, dell'operatore Italiacom, dopo un primo intervento relativo a una illegittima modifica delle condizioni contrattuali - terminato con l'adozione di provvedimento di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti - l'Autorità si è adoperata per limitare i danni subiti dagli utenti di Italiacom per il distacco del servizio conseguente alle criticità con il gestore della rete. Anche in questo caso sono state definite modalità procedurali *ad hoc* per garantire ai clienti di Italiacom la continuità del servizio e la possibilità trasferire l'utenza ad altri operatori (cfr. delibera n. 95/14/CONS). Di fronte alle inadempienze di Italiacom, l'Autorità in via del tutto eccezionale ha reso essa stessa un servizio telematico per l'acquisizione dei codici di migrazione da parte dei suddetti utenti.

**Vigilanza sul Televoto**

L'Autorità ha svolto la consueta attività di verifica diretta ad accertare il rispetto del Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto, approvato con la delibera n. 38/11/CONS, che ha fissato principi e regole fondamentali da rispettare nell'offerta del servizio, al fine di garantire una maggiore affidabilità dello stesso, una miglior conoscenza da parte degli utenti e pari opportunità dei votanti.

In tale ambito, 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.

La verifica ha avuto a oggetto i servizi di televoto realizzati nell'ambito dell'ultima edizione del Festival di Sanremo. A seguito dell'intervento regolamentare approvato dal Consiglio con la delibera n. 443/12/CONS, gli accertamenti hanno riguardato anche la prevista realizzazione dell'adeguamento delle piattaforme tecnologiche degli operatori volto ad escludere l'invio massivo da rete fissa di chiamate o SMS da parte di *call center* o sistemi automatizzati che possono alterare l'esito delle competizioni.

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

Con riguardo all'attività sanzionatoria svolta dal mese di maggio 2013 al mese di aprile 2014, l'Autorità ha avviato, anche in base a una trattazione unitaria e aggregata delle fattispecie analoghe, n. 30 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti accertati.

Nel medesimo arco temporale sono stati portati a conclusione, con provvedimento del Consiglio, 44 procedimenti, dei quali 16 avviati nel corso del precedente periodo di rilevamento e 6 riferibili a precedenti periodi all'esito dell'attività di verifiche degli impegni presentati dalle società interessate. Di tali procedimenti, 33 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 2 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 3 con archiviazione nel merito.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari ad euro 3.022.541, con un incremento di 496.974,00 euro (pari al 20%) rispetto ai dodici mesi precedenti.

**Tabella 3.70.** Procedimenti sanzionatori avviati e provvedimenti adottati  
(1 maggio 2013 - 30 aprile 2014)

<b>PRESIDIO SANZ.</b>	<b>FATTISPECIE CONCRETA</b>	<b>N° proc.</b>	<b>in corso</b>	<b>Arc.</b>	<b>Obl.</b>	<b>Ing.</b>
art. 1, co. 31, l. n. 249/97	mancata risposta a reclamo	1	1			
	inottemperanza					
art. 1, co. 31, l. n. 249/97	provvedimento temporaneo	2			2	
art. 1, co. 31, l. n. 249/97	sospensione dei servizi	1	1			
art. 98, co. 9, d.lgs. n. 259/03	mancato invio di dati e documenti richiesti dall'Autorità	5	1	1		3
art. 98, co. 11, d.lgs. n. 259/03	mancata fornitura codice di migrazione	2	1			1
art. 98, co. 11, d.lgs. n. 259/03	mancata assistenza call center per tutte le tipologie di reclamo	1				1
art. 98, co. 11, d.lgs. n. 259/03	non corretto utilizzo della numerazione per servizi <i>premium</i>	1				1

<b>PRESIDIO SANZ.</b>	<b>FATTISPECIE CONCRETA</b>	<b>N° proc.</b>	<b>in corso</b>	<b>Arc.</b>	<b>Obl.</b>	<b>Ing.</b>
art. 98, co. 11, d.lgs. n. 259/03	violazione diffida <i>bill shock</i> da connessione dati	1				1
art. 98, co. 13, d.lgs. n. 259/03	mancato rispetto procedure di migrazione	3	1			2
art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	costi di recesso	1	1			
art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	rimodulazione promozioni prima della scadenza	2	2			
art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	pratiche commerciali scorrette	10	2	1		7
	<b>TOTALI</b>	<b>30</b>				

Nota: Arc. - Archiviazione; Obl. - Oblazione; Ing. - Ingunzione

Fonte: Autorità

Nel periodo di rilevamento in questione è proseguita anche l'attività della Direzione in materia di pratiche commerciali scorrette. A partire dal mese di agosto 2013, in particolare, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha trasmesso d'ufficio all'Agcom circa 1.260 denunce, valutate per competenza dalla Direzione e gestite con l'avvio di 10 procedimenti sanzionatori.

Pratiche  
commerciali  
scorrette

Nello specifico, tra il mese di settembre e il mese di novembre 2013, sono stati avviati 4 distinti procedimenti sanzionatori, nei confronti dei principali operatori di telefonia mobile (Telecom Italia, Vodafone Omnitel, Wind Telecomunicazioni e H3G), in relazione a piani tariffari e/o opzioni promossi e offerti in sottoscrizione come "Unlimited" e contenenti, invece, specifiche limitazioni al loro utilizzo che, così come illustrate, non risultavano sufficientemente chiare e comprensibili per gli utenti.

Si è, quindi, provveduto a contestare alle diverse società che hanno commercializzato i suddetti piani e/o opzioni i seguenti profili: a) la violazione degli obblighi di trasparenza nella diffusione delle informazioni commerciali; b) il mancato rispetto degli obblighi di chiarezza e comprensibilità nella predisposizione delle clausole contrattuali.

Tutti i predetti procedimenti si sono conclusi con l'irrogazione di una sanzione pecuniaria nei confronti delle società coinvolte, con contestuale diffida ad adottare tutte le misure atte a garantire la puntuale ottemperanza agli obblighi, introdotti dalla normativa settoriale, in materia di trasparenza nella presentazione delle offerte commerciali e di chiarezza e comprensibilità nella predisposizione delle clausole inserite nei contratti di telefonia.

Al fine di giungere ad una soluzione univoca circa le concrete modalità con le quali ottemperare alle suddette diffide, e considerate, altresì, le richieste di chiarimenti provenienti dagli operatori interessati, è stato convocato un Tavolo tecnico *ad hoc* con l'obiettivo di individuare, anche con il contributo dei diversi attori coinvolti, le soluzioni maggiormente trasparenti per dare evidenza, all'atto della promozione delle offerte, della presenza di limitazioni all'uso dei servizi nonché le definizioni contrattuali più idonee ad assicurare la chiarezza e comprensibilità della clausole inserite nei contratti di telefonia.

Nel medesimo contesto normativo, altresì, sono stati avviati altri 2 procedimenti che hanno riguardato la mancanza di trasparenza delle informazioni, e dei relativi costi, riferibili ai servizi erogati dalla società H3G s.p.a., mediante il portale 3, ed i servizi denominati "Cubovision" e "Cubomusica" offerti dalla società Telecom Italia s.p.a.

Nell'ambito di un connesso ma differente filone di indagini, invece, sono state prese in esame le condotte commerciali degli operatori e dei *Content Service Provider* inerenti alla legittima acquisizione della volontà degli utenti nella sottoscrizione di abbonamenti, soprattutto tramite wap o web, per la fornitura di servizi a sovrapprezzo (c.d. VAS).

In merito, sono stati avviati 3 procedimenti sanzionatori nei confronti delle società Telecom Italia s.p.a. (ordinanza-ingiunzione) e Netsize s.p.a. (archiviazione), per quanto concerne le modalità di attivazione del servizio denominato "MySoftPack", ed Acotel s.p.a. (ordinanza-ingiunzione), in relazione alla commercializzazione, sempre tramite la navigazione in internet, dei servizi denominati "FunnyTV" e "HotTV".

La società Telecom Italia s.p.a., altresì, è stata destinataria di un diverso procedimento sanzionatorio concernente le modalità di gestione degli utenti mediante *call center* (119).

Giova precisare, infine, che le altre segnalazioni trasmesse dall'Agcm, afferendo a una pluralità di micro fattispecie (ritardo nella migrazione, disservizi, problemi di fatturazione, traffico *roaming* ecc.), di per sé inidonee a qualificare una condotta ripetitiva, sono state gestite con un'attività di "moral suasion", anche mediante l'ausilio del *contact center*.

Più di recente, sono stati avviati due procedimenti sanzionatori, tuttora in corso, concernenti le improvvise rimodulazioni tariffarie, effettuate dalle società Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Vodafone Omnitel B.V. in contrasto con la vigente normativa e con le vigenti condizioni generali di contratto predisposte dalle società medesime, rispettivamente per le promozioni "All Inclusive Digital" e "Tutti 100+", "Tutti 250+250", "Tutti 500+500" e "Smart 350 Limited Edition".

Problematiche in  
tema di  
migrazione,  
cessazione e  
portabilità

Particolare attenzione è stata rivolta anche alle attuali problematiche lamentate dagli utenti in relazione ai disservizi subiti nel corso delle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero di telefonia fissa. A tal proposito, l'Autorità ha condotto un ciclo di mirate attività ispettive presso i principali operatori presenti sul mercato di riferimento, le cui risultanze hanno condotto, allo stato attuale, all'apertura di 3 procedimenti sanzionatori per violazione della normativa, anche di derivazione comunitaria, che impone, da un lato, di limitare al massimo i disservizi degli utenti che desiderano cambiare il proprio gestore e, dall'altro, di evitare ingiustificate interruzioni di servizio. Di tali procedimenti, due si sono conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione ed uno è ancora in corso.

Va, inoltre, menzionato l'intervento sanzionatorio avviato nei confronti della società Bip Mobile s.p.a. la quale, seppur ben consapevole della imminente interruzione della fornitura del servizio da parte del proprio *enabler* Telogic Italy s.r.l., non ha in alcun modo avvisato gli utenti della impossibilità di continuare a fornire i servizi contrattualizzati, con la conseguenza che, a partire dal 30 dicembre 2013, essi si sono trovati, *ex abrupto*, privati della possibilità di continuare a fruire regolarmente dei servizi connessi alle proprie utenze.

Degna di nota è poi l'attività svolta dagli uffici per la verifica degli impegni, presentati dagli operatori interessati in merito a 6 procedimenti sanzionatori. Le predette attività hanno riguardato le misure, approvate e rese vincolanti dall'Autorità, con riferimento alle società H3G s.p.a., Vodafone Omnitel n.v., Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Fastweb s.p.a., nell'ambito di procedimenti relativi alla violazione della normativa a tutela degli utenti in materia di esercizio del diritto di recesso, *mobile number portability* ed attivazione di servizi non richiesti.

Nel dettaglio, sono stati archiviati i procedimenti sanzionatori di seguito specificati:

1. Proc. n. 11/09, avviato nei confronti della società H3G s.p.a. per utilizzo della causale 12 (blocco della migrazione per ordine successivo di altro operatore *recipient*) a fini di *retention* nelle procedure di *Mobile Number Portability* (MNP);
2. Proc. n. 45/10, avviato nei confronti della medesima società per la fatturazione di beni e servizi per la cui attivazione non è stata comprovata l'acquisizione del consenso ovvero la validità dei contratti conclusi: si è proceduto all'archiviazione dopo aver appurato che l'operatore aveva provveduto all'introduzione di un processo di raccolta certificata, volto al reperimento ed alla conservazione

centralizzata delle PDA dai *dealers* su tutto il territorio nazionale, all'introduzione di sistemi di scansione nei punti vendita ed all'installazione di un nuovo sistema di gestione documentale, al miglioramento delle procedure di gestione dei disconoscimenti segnalati dai clienti e risoluzione tempestiva delle stesse anche mediante l'introduzione di un numero verde dedicato per le segnalazioni di disconoscimento e di una modulistica standard e semplificata;

3. Proc. nn. 47/10 e 27/12, avviati nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. - TeleTu, conclusi con provvedimenti di archiviazione a valle delle verifiche sugli impegni presentati e comprendenti, in particolare, l'introduzione di una serie di misure di trasparenza quali, a titolo esemplificativo, la modifica degli *script* utilizzati dagli operatori dei *call center* per la vendita a distanza dei servizi in modo tale da massimizzare la consapevolezza dei clienti contattati circa la valenza contrattuale della registrazione telefonica e dunque degli effetti vincolanti del consenso eventualmente espresso in quella sede, la possibilità per i clienti di interrompere il processo di attivazione dei servizi citati in diversi e successivi momenti, l'attivazione di misure contrattuali di richiamo e sanzione, fino alla risoluzione del contratto per i casi più gravi, per i *providers* che risultino inadempienti rispetto alle istruzioni impartite.

4. Proc. nn. 24/11 e 50/11, avviati, rispettivamente, nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Fastweb s.p.a. con riferimento alla mancata gestione delle istanze di recesso presentate dagli utenti, anche in applicazione della legge n. 40/2007. In entrambi i casi è stato possibile accertare, ai fini dell'archiviazione dei procedimenti, che gli operatori hanno approntato rilevanti misure utili a conseguire una gestione più rapida e snella delle istanze di recesso inoltrate dai propri clienti fondata sulla predisposizione di informative e modulistica chiare, precise e dettagliate su modalità, costi, elementi essenziali e tempestiva di gestione delle richieste di disdetta con connessi meccanismi di controllo e risoluzione tempestiva delle criticità eventualmente riscontrate.

In tutti i casi sopra citati, pertanto, le procedure implementate dagli operatori hanno consentito agli utenti di beneficiare di migliori condizioni contrattuali, di maggiore trasparenza nella proposizione delle offerte e, più in generale, di un maggior livello di concorrenzialità nel settore di riferimento.

Benefici per gli  
utenti

Un cenno a parte, in conclusione, merita il procedimento avviato, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, let. d), della l. 481/95, nei confronti dell'operatore Italiacom, colpevole, dopo aver comunicato alla clientela la modifica delle condizioni generali di contratto il 15 ottobre 2013, di aver addebitato a circa un migliaio di propri clienti l'importo di euro 100,00 *una tantum* come contributo per l'adeguamento della rete, ovvero a titolo di costi di disattivazione in caso di recesso a seguito della modifica contrattuale. L'addebito, avvenuto trenta giorni dopo la comunicazione di modifica contrattuale, è risultato ingiustificato per entrambe le causali, tanto che, con la delibera n. 112/14/CONS del 13 marzo 2014, l'Autorità ha ordinato al predetto operatore di provvedere alla restituzione immediata delle somme ingiustamente prelevate in favore degli utenti interessati.

**Tabella 3.71.** Tutela del consumatore. Procedimenti avviati per operatore

<b>Operatore</b>	<b>N.ro procedimenti</b>	<b>Operatore</b>	<b>N.ro procedimenti</b>
Acotel	1	H3G	3
BIP Mobile	1	Netsize	1
BT Italia	1	RTI	1
Elsynet	1	Telecom Italia	8
Fastweb	3	Vodafone Omnitel	4
Italiacom.net	1	Wind telecomunic.	5

Fonte: Autorità

**Tabella 3.72. Tutela del consumatore. Importo sanzioni per operatore (migliaia euro)**

<b>Operatore</b>	<b>Importo</b>
Telecom Italia	1.278,99
Nowire	20,658
Fastweb	221,316
Wind	368,277
H3G	327
Vodafone Omnitel	617,303
Sky	116
Acotel	58
Italiacom.net	15
<b>Totale</b>	<b>3.022,54</b>

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.

La procedura prevede una prima fase di conciliazione "obbligatoria", in esito alla quale, in caso di mancato o parziale accordo, l'utente può rivolgersi al giudice, ovvero accedere, sempre in via amministrativa, a una seconda fase, relativa alla decisione della controversia, dinanzi all'Agcom (o ai Co.re.com. delegati).

La conciliazione obbligatoria, generalmente, viene svolta dinanzi ai Co.re.com.; tuttavia, essa può essere utilmente esperita anche presso le CCIAA (in virtù di un Protocollo di intesa siglato nel marzo del 2012 e rinnovato per il biennio 2014-2016) o direttamente col ricorso alla c.d. "conciliazione paritetica", istituita da ciascun operatore sulla base di un accordo con le Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale.<sup>141</sup>

Conciliazioni

Tale sistema di conciliazione nel periodo 1° maggio 2013 – 30 aprile 2014 ha registrato un ulteriore incremento di controversie gestite, che hanno quasi raggiunto la soglia delle centomila pratiche, con percentuali di successo mediamente superiori al 70%.

La fase di definizione delle controversie, finalizzata al riconoscimento di rimborsi e indennizzi in favore degli utenti nel caso in cui la controversia con l'operatore non trovi un componimento bonario in sede conciliativa, viene svolta dai Corecom appositamente delegati, ovvero direttamente dall'Agcom con riferimento agli utenti delle regioni sprovvisti di tale delega.<sup>142</sup>

In merito alle istanze di deferimento delle controversie, pervenute alla Direzione tutela dei consumatori dell'Agcom nel periodo 1° maggio 2013 – 30 aprile 2014, va rimarcato come nonostante il numero complessivo delle stesse sia rimasto pressoché invariato rispetto allo stesso periodo del precedente anno, i tempi medi di risoluzione si sono ulteriormente ridotti, attestandosi ben al di sotto di quelli stabiliti dal regolamento di procedura.

<sup>141</sup> Gli organismi - iscritti nell'apposito elenco di cui all'articolo 13, previa presentazione di apposita istanza di inserimento e verifica di conformità e aderenza ai principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla raccomandazione 2001/310/CE - sono: Fastweb, H3G, PosteMobile, Telecom Italia, TeleTu, TIM, Vodafone Omnitel, Wind.

<sup>142</sup> Al 30 aprile 2014 i Co.re.com. sprovvisti di delega erano quelli delle regioni Campania, Liguria, Sicilia, Sardegna, Valle d'Aosta e Veneto.

In particolare, nel periodo di riferimento, a fronte delle 1.994 istanze pervenute sono stati avviati altrettanti procedimenti. Di questi, 121 sono stati conclusi mediante l'adozione di provvedimenti di definizione, e segnatamente 44 con decisione collegiale della Commissione Infrastrutture e Reti e 77 con provvedimento monocratico (determina direttoriale). Inoltre, 672 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 317 procedimenti, mentre in 83 casi l'istante ha rinunciato al prosieguo dell'iter procedimentale (Tabella 3.73).

**Tabella 3.73.** Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Pervenute	Concluse con provvedimento		Concluse con accordo*	Improcedibili	In corso
	determine direttoriali	definizioni nel merito			
1.994	77	44	1.074	167	632

\*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 217 e la durata media pari a 65 giorni. Per quelle di maggior valore, chiuse con una delibera dell'organo deliberante, il valore medio è stato pari a euro 1.777 e la durata media pari a 104 giorni.

Definizione di controversie

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 1.161, mentre quello delle transazioni è stato pari ad euro 669.

La somma degli importi riconosciuti in favore degli utenti, a seguito di decisioni dell'Autorità o di accordi transattivi, è stato quindi superiore a 1.000.000,00 euro al netto delle regolarizzazioni amministrative e degli storni di importi fatturati e non riconosciuti dall'utenza.

Nell'ambito della medesima procedura di risoluzione delle controversie, inoltre, sono state ricevute e gestite 56 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 14 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 nelle consuete attività di affiancamento dei Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di risoluzione delle controversie.

Tale attività ha comportato, oltre allo svolgimento delle tipiche funzioni di formazione e consulenza, anche il diretto coinvolgimento di personale dell'Autorità nello svolgimento di oltre 100 procedimenti di competenza di un comitato regionale, al fine di sopperire a esigenze eccezionali di smaltimento del *backlog*.