



## 1.3

### Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

#### 1.3.1 I servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile

Con l'obiettivo di promuovere una sempre maggiore ed effettiva concorrenza nella fornitura delle reti e servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità ha proseguito l'attività di **aggiornamento del quadro regolamentare dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa**, per adeguarlo al mutato contesto competitivo e al nuovo assetto societario ed organizzativo adottato da TIM in seguito alla notifica – ai sensi dell'art. 89 del Codice delle comunicazioni elettroniche (Codice) – del progetto di separazione legale volontaria<sup>50</sup>. L'attività istruttoria è stata significativamente influenzata dalle valutazioni da parte dell'Autorità dell'Offerta di coinvestimento notificata da TIM all'inizio dell'anno 2021 ai sensi degli artt. 87 e 90 del Codice - di cui si dirà nel seguito - nonché dalle ulteriori modifiche dell'assetto societario prospettate dall'operatore durante l'anno ed ancora in via di definizione.

Pur in un contesto caratterizzato da scenari tecnologici ed economici mutevoli, l'Autorità ha continuato l'attività di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa avviata con delibera n. 637/20/CONS, esaminando l'evoluzione anche in chiave prospettica, della domanda e dell'offerta dei servizi predetti e del livello di concorrenza infrastrutturale. Il relativo schema di provvedimento è stato approvato nello scorso mese di giugno (delibera n. 152/23/CONS) ed è attualmente in consultazione pubblica.

Nelle more della definizione delle nuove regole *ex ante*, l'Autorità ha proseguito le attività di implementazione del quadro regolamentare delineato nell'ultima analisi di mercato dei servizi di accesso alla rete fissa (delibera n. 348/19/CONS). L'Autorità ha, in primo luogo, aggiornato la lista dei Comuni contendibili nell'ambito dei mercati dei servizi di accesso locale e centrale all'ingrosso in postazione fissa (delibera n. 41/23/CONS) – per

i quali si applica una regolamentazione differenziata rispetto al resto del Paese –, sulla base della metodologia definita nella delibera citata e dei dati di mercato aggiornati al 31 dicembre 2021<sup>51</sup>.

In secondo luogo, stante la necessità di garantire al mercato stabilità e certezza regolamentare in attesa della conclusione dell'analisi predetta, tenuto conto che le delibere di analisi di mercato n. 348/19/CONS e n. 333/20/CONS fissano i prezzi dei servizi regolamentati sino al 31 dicembre 2021, l'Autorità ha avviato una specifica consultazione pubblica (delibera n. 337/22/CONS, integrata con delibera n. 388/22/CONS) per definire i prezzi dei servizi di accesso alla rete fissa per gli anni 2022 e 2023. Il provvedimento finale, notificato alla Commissione europea per l'acquisizione del relativo parere, è stato adottato nel mese di maggio 2023 con delibera n. 123/23/CONS.

Come anticipato, un altro elemento rilevante ai fini dell'analisi è l'**Offerta di coinvestimento** (Offerta) di TIM, concernente la realizzazione di una nuova rete **Very High Capacity (VHC)** in fibra ottica e dei relativi impegni, notificati all'Autorità ai sensi degli artt. 87 e 90 del Codice, a tutt'oggi oggetto di valutazione da parte di AGCOM. L'Autorità adotterà il provvedimento finale tenendo conto degli esiti sia del *market test*, sia della futura consultazione europea in materia.

Allo scopo di assicurare l'apertura al mercato di un'infrastruttura di rete FTTH, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica nazionale concernente l'offerta da parte di TIM di servizi di accesso Semi-GPON (*Gigabit Passive Optical Network*) nei 29 Comuni *ex Flash Fiber* e le condizioni economiche della fibra in rete primaria, di cui agli impegni n. 2 e n. 3 assunti da TIM medesima nel procedimento AGCM I850 (delibera n. 36/22/CIR).

A sostegno della concorrenza e degli investimenti dei mercati di rete fissa, l'Autorità ha

<sup>50</sup> Il progetto di separazione, notificato dall'operatore alla fine dell'anno 2020, ha previsto la creazione di una società separata – FiberCop – nella quale sono state conferite le infrastrutture passive della rete di accesso secondaria TIM (dall'armadio di strada alle sedi dei clienti), sia in rame che in fibra ottica.

<sup>51</sup> Si tratta di 12 ulteriori Comuni che si aggiungono ai 43 già individuati dalla delibera n. 395/21/CONS, per complessivi 55 Comuni contendibili con una popolazione di circa 5 milioni di persone sui quali insiste una quota del 2,6% della domanda nazionale di servizi *Bitstream* di TIM (rame + fibra) pari a circa 40 mila linee a fine 2021.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

adottato **nuove regole per l'accesso alle reti di nuova generazione** concludendo l'iter di approvazione delle condizioni tecniche ed economiche relative al nuovo profilo di accesso VULA (*Virtual Unbundling Local Access*) e *Bitstream NGA (Next Generation Access) FTTH* in tecnologia *XGS-PON (10 Gigabit Capable Symmetric Passive Optical Network)*, con velocità *downstream* 10 Gbit/s e velocità *upstream* 2 Gbit/s (delibera n. 2/22/CIR).

Sono stati altresì avviati il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica nazionale concernente le condizioni tecniche ed economiche della procedura, proposta da TIM, di verifica tecnica di interoperabilità tra le ONT (*Optical Network Termination*) degli OAO (*Other Authorised Operators*) e gli apparati OLT (*Optical Line Termination*) di TIM (delibera n. 26/22/CIR).

In attuazione delle disposizioni recate dall'art. 23 della legge sulla concorrenza, con delibera n. 452/22/CONS, l'Autorità ha adottato apposite linee guida (v. par. 1.2.2), per garantire che, in sede di esecuzione delle opere di genio civile per l'installazione delle reti in fibra ottica, sia incentivata l'installazione di elementi infrastrutturali aggiuntivi, qualora necessari a soddisfare future richieste di accesso da parte di altri operatori di rete.

In materia di **servizio universale**, alla luce delle previsioni del nuovo Codice (art. 94, comma 1) che ne hanno ridefinito il perimetro, l'Autorità è intervenuta disponendo che su tutto il territorio nazionale sia garantito ai consumatori, da parte di almeno un operatore, il diritto di usufruire, a un prezzo accessibile, di un adeguato servizio di accesso a Internet a banda larga e di servizi di comunicazione vocale, ivi inclusa la connessione sottostante, in postazione fissa. Al fine di consentire a tutti i consumatori di poter beneficiare della partecipazione alla società e all'economia digitale, l'Autorità ha, così, avviato il procedimento istruttorio (delibera n. 162/22/CONS) e la relativa consultazione pubblica nazionale (delibera n. 421/22/CONS).

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha continuato a esercitare un ruolo proattivo nell'attuazione del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, con riferimento ai Piani di intervento pubblico previsti nella "Strategia italiana per la Banda Ultra Larga - Verso la *Gigabit Society*", in particolare, in relazione al Piano "Italia a 1 Giga" e al "Piano 5G" (Aiuti di Stato). In tale ambito, l'Autorità ha valutato ed approvato: *a*) il listino dei servizi di accesso all'ingrosso forniti nelle aree di cui al Piano "Italia a 1 Giga" dal concessionario di Aiuti di Stato

Open Fiber (delibere nn. 420/22CONS per ciò che concerne i servizi in fibra ottica e 131/23/CONS per quanto riguarda i servizi forniti in tecnologia FWA); *b*) il listino dei servizi di accesso all'ingrosso forniti tramite le nuove infrastrutture mobili di cui al "Piano 5G" dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese (Infrastrutture Wireless Italiane, TIM e Vodafone Italia) (delibera n. 26/23/CONS); *c*) il listino dei servizi di accesso all'ingrosso forniti tramite le nuove infrastrutture di *backhauling* di cui al "Piano 5G" da TIM (delibera n. 27/23/CONS); *d*) il listino dei servizi di accesso forniti nelle c.d. aree grigie di cui al Piano "Italia a 1 Giga" offerti dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito da TIM e FiberCop (delibera n. 74/23/CONS).

In applicazione delle disposizioni regolamentari definite nelle analisi di mercato, l'Autorità ha concluso il ciclo di valutazione delle offerte di riferimento (OR) di TIM approvando le offerte per gli anni 2021 e 2022 per i servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (delibera n. 35/22/CIR), recependo, in particolare, la tariffa di terminazione a livello europeo (regolamento delegato (UE) della Commissione del 18 dicembre 2020) con conseguente azzeramento dei prezzi dei *kit* di interconnessione, nel rispetto del quadro regolamentare definito con la delibera n. 13/22/CONS.

Allo scopo di favorire le dinamiche concorrenziali a tutto vantaggio dei consumatori finali, l'Autorità ha adottato **nuove regole in materia di portabilità del numero su rete fissa**, approvando e pubblicando le specifiche tecniche delle procedure di portabilità (NP – *Number Portability*) pura per numerazioni geografiche (delibera n. 8/22/CIR) e le specifiche tecniche delle procedure di NP pura per numerazioni non geografiche, e una razionalizzazione di quelle in essere per numerazioni geografiche (delibera n. 37/22/CIR). La nuova procedura di portabilità dei numeri geografici, resa più efficiente mediante una riduzione dei tempi previsti per il completamento del passaggio da nove a tre giorni lavorativi, è in esercizio dal 1° marzo 2023. La nuova procedura automatizzata di portabilità dei numeri non geografici, che sostituisce il precedente modello di interazione inter-operatore basato su accordi bilaterali, sarà operativa alla fine del 2023. Per ottimizzare anche i casi di passaggio degli utenti tra operatori che utilizzano fornitori diversi per le proprie reti in fibra ottica FTTH, mediante una procedura di migrazione automatizzata, l'Autorità ha avviato un tavolo tecnico con lo scopo di definire le modalità di riutilizzo di porzioni di fibra



ottica già esistente, riducendo in tal modo costi e tempi di passaggio (c.d. scenario a cinque operatori previsto dalla delibera n. 82/19/CIR).

L'Autorità ha proseguito le attività avviate nel 2021 a seguito dell'assegnazione dei diritti audiovisivi del campionato di calcio di serie A per le stagioni 2021-2024 all'operatore *Over the Top (OTT) DAZN*, volte a garantire l'integrità delle reti e assicurare la **qualità dello streaming** promuovendo, nel contempo, la concorrenza tra operatori. Nell'ambito dell'apposito tavolo tecnico sono state sottoposte a costante verifica, le attività svolte da DAZN e dagli operatori a seguito dell'adozione dell'atto di indirizzo (delibera n. 206/21/CONS) ed è proseguita, in particolare, l'attività di analisi del traffico dati generato dallo *streaming* sulle reti degli operatori presso le quali, ai sensi del citato atto di indirizzo, DAZN ha provveduto ad installare le *cache* della propria infrastruttura "DAZN Edge". Il tavolo tecnico per l'implementazione della funzionalità *multicast* per i servizi VULA, previsto dalla delibera n. 80/22/CONS si iscrive anch'esso nel novero delle iniziative a supporto degli utenti di servizi *live streaming*. Il *multicast* VULA potrebbe risultare di particolare rilievo per la distribuzione di contenuti video in *live*, potendo garantire una maggiore efficienza rispetto alla tradizionale trasmissione in *unicast*.

Continua nell'ambito del tavolo tecnico *Telco e consumatori*, il monitoraggio del traffico voce e dati sulle reti fisse e mobili, mediante l'osservazione delle variazioni settimanali di volume e di intensità del traffico stesso rispetto ai dati registrati nel corso della settimana n. 7 del 2020 (dal 10 al 16 febbraio 2020), considerata come riferimento pre-pandemico.

L'Autorità ha proseguito, inoltre, le attività di vigilanza sulle misure regolamentari imposte all'operatore *incumbent* (TIM) in materia di parità di accesso alla rete, condotta, come previsto dalla delibera n. 348/19/CONS, in collaborazione con l'Organo di Vigilanza<sup>52</sup> modificandone il regolamento di funzionamento (art. 8, comma 3), nell'ottica di rafforzarne il ruolo svolto a garanzia

della parità di trattamento. Come noto, il 30 dicembre 2022, si è insediato – sotto la presidenza di Antonio Martusciello – il nuovo Organo di vigilanza, nelle persone di Fabio Bassan, Nicola Blefari Melazzi, Fabrizio Dalle Nogare, Giacomo Vigna. Con la delibera n. 401/22/CONS, sono state introdotte diverse e incisive novità tese ad aumentare le prerogative e i caratteri di autonomia dell'OdV. A tale riguardo, il grado di indipendenza dell'Organo è stato rafforzato già a partire dalla nomina dei suoi componenti, adesso designati in gran parte dall'Autorità (quattro su cinque), nonché introducendo una specifica previsione riguardo lo svolgimento delle riunioni dell'Organo direttamente presso la sede romana dell'Autorità, con la partecipazione, a dette assise, ove ritenuto necessario, anche del direttore della direzione Reti e servizi di comunicazioni elettroniche.

Al fine di garantire il rispetto dell'obbligo di non discriminazione imposto a TIM, l'Autorità ha continuato l'attività relativa alla valutazione della replicabilità tecnica ed economica delle offerte al dettaglio di TIM rivolte alla clientela residenziale e non residenziale, applicando la metodologia del test di prezzo. È inoltre proseguita l'attività di monitoraggio dei report inviati da TIM sui *Key Performance Indicators (KPI)*, in ottemperanza alle delibere nn. 309/14/CONS e 652/16/CONS.

L'Autorità ha continuato, altresì, le attività di verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa<sup>53</sup> oltre alla vigilanza in materia di *Number Portability* su rete fissa nel segmento di mercato con tecnologia in fibra attestata su rete diversa da TIM. A tale ultimo riguardo si segnala il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Iliad S.p.a. per violazione delle regole sottostanti ai processi di migrazione conclusosi con irrogazione di sanzione pecuniaria a carico della società vigilata (delibera n. 1/23/CIR).

### 1.3.2 La definizione delle controversie in materia di reti e servizi di comunicazione

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha concluso 12 **procedimenti di risoluzione di con-**

52 L'attività svolta nel 2022 ha riguardato le seguenti tematiche: *a*) verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd (*Key Performance Indicators* di non discriminazione); *b*) studio della metodologia basata sulla regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO-nd (*Key Performance Objectives*); *c*) adeguamento dei KPI-nd per tenere conto dell'impatto dovuto alla disaggregazione; *d*) semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto; *e*) *monitoring* della qualità dei data base NetMap; *f*) verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle *Optical Network Unit (ONU)* sature.

53 In tale ambito l'Autorità ha concluso le attività inerenti alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa notificati per l'anno 2019 (delibera n. 398/22/CONS) e per l'anno 2020 (delibera n. 64/23/CONS). Con riferimento all'anno 2021, il revisore incaricato ha concluso le proprie attività ed ha trasmesso le relative relazioni finali. Sono, inoltre, in corso le attività amministrative relative all'indizione della gara per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa per gli anni 2022, 2023, 2024 e 2025, autorizzata con delibera n. 422/22/CONS.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

**troversie** tra operatori e tra operatori e gestori di infrastrutture fisiche e/o condomini, tramite accordo conciliativo ovvero con provvedimenti di definizione della controversia (delibere nn. 21/22/CIR, 24/22/CIR e 29/22/CIR).

I temi di maggior rilievo affrontati nell'ambito delle controversie hanno riguardato: l'accesso alle infrastrutture fisiche, con richieste di intervento all'Autorità al fine di favorire lo sviluppo e la posa della banda larga sul territorio nazionale; i servizi di SMS *interworking*; la fornitura dei servizi di co-locazione a condizioni eque e non discriminatorie; le penali per ritardato ripristino del guasto sulla fornitura di linea Gigabit 100.

L'Autorità ha altresì adottato un provvedimento sanzionatorio a carico di un ente locale (delibera n. 16/22/CIR) per inottemperanza alle disposizioni impartite in materia di accesso alle infrastrutture fisiche esistenti (d.lgs. n. 33 del 2016).

### 1.3.3 La gestione delle risorse di numerazione e la sicurezza delle comunicazioni

La gestione delle risorse di numerazione è disciplinata dal **Piano nazionale di numerazione (PNN)**. In tale ambito l'Autorità ha proseguito, nei confronti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e degli operatori mobili, l'attività di vigilanza sul rispetto delle misure regolamentari riguardanti le attivazioni di servizi a sovrapprezzo *one shot* sconosciuti dall'utenza finale. Tutte le attività di vigilanza condotte nel periodo hanno comportato interventi ispettivi, con il supporto delle Forze dell'ordine.

Ulteriori attività concernenti la gestione delle risorse di numerazione hanno riguardato le modifiche e le integrazioni al PNN, in relazione all'uso dei codici 455, destinati alla fornitura dei servizi di raccolta fondi per gli enti del Terzo settore, finalizzando l'attuazione delle disposizioni adottate con la delibera n. 85/21/CIR. In tale ambito sono state pubblicate le specifiche tecniche per la fornitura dei servizi di donazione attraverso l'interfaccia IT tra l'operatore di terminazione e l'operatore mobile di accesso in relazione ai **servizi di donazione tramite SMS singola e ricorrente associati a numerazioni 4556x e 4557x**, nonché le specifiche tecniche di interconnessione per le donazioni tramite chiamata vocale e scambio di messaggi di servizio tra operatori.

L'Autorità ha proseguito, inoltre, l'attività di verifica sull'utilizzo di indicatori alfanumerici in sostituzione del numero telefonico (*alias*), impiegati per servizi di messaggistica aziendale (SMS/MMS) per identificare il soggetto chiamante concludendo, nel maggio 2023, l'iter per la definizione di un nuovo regolamento in materia (delibera n. 12/23/CIR). Le previsioni contenute nel regolamento approvato, e il conseguente adeguamento delle funzionalità del registro *alias* istituito presso AGCOM consentiranno di verificare con certezza l'identità e l'autenticità del soggetto mittente di messaggistica, e costituiranno un efficace strumento di contrasto alle più recenti forme di utilizzo di tali soluzioni per l'esercizio di attività illecite a maggior tutela dell'utenza finale.

In materia di **sicurezza delle comunicazioni elettroniche**, l'Autorità ha incrementato la propria attività, in particolare, in seno al Comitato tecnico per la sicurezza delle comunicazioni elettroniche (CTSCE) al quale partecipano, come è noto, tutti gli operatori, altre amministrazioni a vario titolo interessate, la Polizia Postale e delle Comunicazioni e la Guardia di Finanza. Nel Comitato vengono affrontate le principali problematiche relative alla sicurezza delle comunicazioni elettroniche, al fine di prevenire comportamenti dolosi a danno del mercato e degli utenti, assicurando il monitoraggio e l'aggiornamento delle procedure antifrode e la valutazione delle possibili fattispecie cui eventualmente applicare le misure di blocco dell'accesso di cui all'art. 98-*decies*, comma 2, del Codice.

Negli ultimi anni il numero di segnalazioni pervenute all'Autorità riguardanti il fenomeno di alterazione illegittima dell'identificativo del chiamante (**CLI spoofing**) è in aumento, con riferimento sia alle chiamate, sia alla messaggistica (SMS/MMS) anche attraverso l'utilizzo di *alias*. In tale ambito l'Autorità è intervenuta con attività sia di vigilanza che di regolamentazione, nonché partecipando alle attività della Conferenza europea delle amministrazioni delle Poste e delle Telecomunicazioni (CEPT), volte all'adozione di una apposita raccomandazione. L'Autorità, anche in collaborazione con le autorità di regolamentazione di altri Paesi europei, ha verificato, in primo luogo, se le chiamate oggetto di segnalazioni avessero origine in Italia (da parte di una persona fisica o giuridica) o all'estero. Su un campione di circa 400 segnalazioni pervenute all'Autorità (cui corrisponde ovviamente un numero di chiamate assai superiore) è risultato che la maggior parte ha provenienza estera e, solo in misura residuale, italiana. Ad esito di tale attività sono stati individuati comportamenti



illegittimi anche da parte di soggetti autorizzati a fornire reti e servizi in Italia, per i quali sono stati avviati i relativi procedimenti sanzionatori.

AGCOM continua la propria attività di monitoraggio sull'andamento della **Mobile Number Portability (MNP)** sulla base dei dati conferiti, su base mensile, dagli operatori MNO e MVNO. A maggio 2022 è stato pubblicato il **nuovo Accordo Quadro** per l'applicazione delle norme riguardanti la MNP a seguito dei lavori del tavolo tecnico relativo all'implementazione delle misure contenute nella delibera n. 86/21/CIR, concernente "*Modifiche e integrazioni della procedura di portabilità del numero mobile, di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM swap)*". Nel mese di novembre 2022 sono entrate in vigore le norme relative ai cambi SIM, inclusi quelli a seguito di richiesta di MNP, di cui alla delibera citata. Le nuove norme impongono ai fornitori di servizi mobili di rafforzare i sistemi di sicurezza per contrastare eventuali richieste di cambio SIM (SIM *swap*) avanzate da soggetti privi di legittimazione ovvero per scopi illeciti.

L'Autorità ha condotto, infine, una complessa attività di vigilanza in merito alla diffusione e all'utilizzo da parte di migliaia di utenti di applicazioni e sistemi software che consentono ai titolari di contratti di telefonia mobile di mettere a disposizione di soggetti terzi, dietro compenso, SMS (c.d. **Cash for SMS**) o altre risorse acquistati dal proprio fornitore di servizi e non consumati. Con tali comportamenti, gli utenti finali consentono, di fatto, ai gestori delle app e dei sistemi software di guadagnare, in violazione delle norme vigenti, sulla terminazione o di realizzare servizi che possono essere rivenduti a terzi interessati a un prezzo ridotto, in quanto messi a disposizione (rivenduti) direttamente dagli utenti e non dai tradizionali fornitori di servizi e reti di comunicazione elettro-

nica<sup>54</sup>. Per contrastare tale fenomeno, l'Autorità ha adottato un piano di interventi, che prevede, ai sensi dell'art. 98-*decies*, comma 2, del Codice, il blocco delle applicazioni individuate. Tale piano impegna, inoltre, gli operatori a monitorare gli effetti delle misure adottate dandone comunicazione all'Autorità, informando gli utenti circa la natura illecita di tali pratiche e dei rischi connessi all'adesione a tali iniziative (es. blocco della SIM da parte del gestore per utilizzo anomalo).

### 1.3.4 La gestione del radio spettro

L'efficiente allocazione dello spettro, in quanto risorsa scarsa, rappresenta uno dei fondamenti dell'azione regolatoria dell'Autorità, tanto da rientrare tra gli obiettivi strategici della sua missione istituzionale. Le funzioni inerenti alla **pianificazione delle frequenze**, quali il *wireless broadband*, da un lato, e i servizi di radiodiffusione televisiva e sonora, dall'altro, sono svolte, nel rispetto dei reciproci ruoli in coordinamento ed in collaborazione con il competente ministero e con i principali organismi internazionali.

A livello nazionale, allo scopo di incentivare lo sviluppo delle **reti mobili di quinta generazione** e dei relativi servizi, l'Autorità ha proseguito nelle attività di *fine tuning* finalizzate all'aggiornamento del Regolamento di assegnazione delle frequenze per il 5G. A tale ambito va anche riconnessa la partecipazione ai lavori del tavolo tecnico 5G (v. *infra*). Con l'obiettivo di promuovere l'uso efficiente dello spettro e la transizione verso i sistemi di quinta generazione a beneficio degli utenti e del mercato nel suo complesso, l'Autorità ha continuato a favorire il processo di deframmentazione della banda 3400-3600 MHz, avviato fin dal 2018. Con il parere favorevole al trasferimento reciproco e alla proroga di diritti d'uso in banda 3,4-3,6 GHz degli operatori *Linkem* e *TIM*, AGCOM ha adottato anche misure

54 In tale ambito sono state individuate tre fattispecie violative e illecite. Nella prima, l'utente finale invia SMS per conto di società che gestiscono le applicazioni per fornire servizi di messaggistica aziendale, in violazione della normativa vigente. Questo fenomeno, fornito da soggetti non autorizzati, genera diverse criticità. Una è la violazione del contratto tra l'utente privato e il gestore telefonico. Inoltre, le società che gestiscono le applicazioni inviano gli SMS con il numero telefonico degli utenti finali che hanno effettuato la vendita e non del reale mittente della messaggistica. Di conseguenza, la responsabilità del contenuto dei messaggi inviati è dell'utente finale titolare del numero. Infine, i gestori delle applicazioni non pagano i dovuti prezzi di terminazione degli SMS agli operatori.

La seconda fattispecie è relativa all'invito all'utente finale ad effettuare chiamate internazionali in modo tale che il fornitore del servizio mobile paghi la terminazione ad operatori esteri che remunerano la società organizzatrice che a sua volta remunera il cliente finale. Tale pratica risulta distorsiva delle naturali dinamiche di mercato e genera "traffico anomalo" in palese contrasto con il principio sancito dal Codice, all'art. 4, comma 1, lett. b) relativo alla concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica; all'art. 4, comma 1, lett. c) relativo allo sviluppo del mercato e all'art. 4, comma 1, lett. d) relativo alla promozione degli interessi dei cittadini.

La terza fattispecie, realizzata via app, consente all'utente finale, dietro remunerazione, di cedere l'utilizzo della banda acquisita contrattualmente dal proprio fornitore di accesso a Internet al gestore dell'app. Gli utenti finali che installano tale applicazione, di fatto, contribuiscono a creare una vera e propria "rete virtuale alternativa" (senza disporre della relativa autorizzazione prevista dal Codice) la cui banda è messa a disposizione del gestore dell'app per la fornitura di qualsiasi tipo di servizio internet, anche non legale. Tale rete virtuale alternativa potrebbe essere utilizzata per la fornitura di servizi leciti (es. *Virtual Private Network* VPN) oppure potrebbe essere utilizzata per realizzare una rete occulta su cui fornire beni e servizi illeciti (*dark web*).

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

regolamentari che, con il coinvolgimento di tutti gli utilizzatori, hanno consentito di concludere positivamente il processo alla fine del 2022.

A supporto delle politiche di sviluppo connesse alla transizione digitale e, in particolare, alla diffusione del 5G, l'Autorità ha inoltre avviato il percorso regolatorio finalizzato all'introduzione dei nuovi sistemi armonizzati *wireless broadband* nella porzione bassa della banda 26 GHz, corrispondente all'intervallo di frequenze 24,25-26,5 GHz, non assegnata nel 2018 giacché impiegata per applicazioni del servizio fisso WLL (*Wireless Local Loop*). In tale ambito, l'Autorità ha espresso al MISE (oggi MIMIT) il proprio parere positivo, con alcune condizioni, sulle istanze di proroga presentate dai titolari dei diritti d'uso per servizi WLL, nella banda in questione (delibera n. 285/22/CONS) confermando in tale sede il proprio orientamento in ordine all'opportunità di procedere a regime ad un *major refarming* della banda. Ciò in linea con le norme di armonizzazione comunitaria per il 5G, con il nuovo Piano nazionale di ripartizione delle frequenze (PNRF), e col decreto-legge n. 228/2021, c.d. milleproroghe, convertito con modificazioni dalla legge n. 15 del 25 febbraio 2022, che ha introdotto specifiche disposizioni inerenti alla proroga, fino al 31 dicembre 2024, dei diritti d'uso WLL esistenti.

Per quanto attiene allo sviluppo dei settori verticali (c.d. *vertical*), quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli automobilistico, del trasporto, della salute, dell'agricoltura, dell'intrattenimento e dell'energia, l'Autorità ha disposto la chiusura dell'indagine conoscitiva su possibili nuove modalità di utilizzo dello spettro radio al servizio di tali settori (delibera n. 164/22/CONS), riservandosi di valutare l'opportunità di ammetterli all'uso della porzione bassa della banda 26 GHz, in attesa di ulteriori studi riguardanti altre bande<sup>55</sup> di possibile interesse.

La gestione dello spettro per i servizi mobili di comunicazione elettronica ha registrato, inoltre, un'intensa attività consultiva mediante:

- la partecipazione ai lavori del tavolo tecnico 5G, istituito presso il MIMIT, sulla base di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità n. 231/18/CONS, su temi legati all'uso delle frequenze assegnate nelle tre bande pioniere

per lo sviluppo del 5G in Europa (700 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz), tra cui quelli riguardanti le metodologie di verifica degli obblighi di copertura e i meccanismi di condivisione della banda 26 GHz (parte alta) secondo il modello *club use*, che consente a un aggiudicatario di una porzione di banda di condividere le frequenze degli altri aggiudicatari nel caso queste non siano utilizzate;

- la partecipazione ai lavori del tavolo tecnico *refarming*, istituito presso il MIMIT, al fine di analizzare lo sviluppo delle tecnologie e delle applicazioni attualmente impiegate sulle reti radiomobili;
- la partecipazione ai lavori del tavolo tecnico 26 GHz, istituito presso il MIMIT, ai sensi del decreto-legge n. 228/2021, convertito con modificazioni dalla legge n. 15 del 25 febbraio 2022 (c.d. decreto milleproroghe), con gli operatori beneficiari della proroga dei diritti d'uso per servizi WLL nella banda 24,5-26,5 GHz;
- la formulazione di pareri al MIMIT per garantire l'uniformità di applicazione del quadro regolatorio nell'ambito dello *spectrum management* nazionale, tra cui rientrano, in particolare, i pareri concernenti il trasferimento, l'affitto ovvero la proroga di diritti d'uso delle frequenze.

Tra i pareri forniti al MISE (oggi MIMIT), oltre a quello, già citato, espresso con delibera n. 285/22/CONS, è opportuno ricordare quello concernente le istanze di proroga della durata dei diritti d'uso esistenti per reti radio a larga banda WLL nella banda 27.5-29.5 GHz (delibera n. 157/22/CONS).

Di particolare importanza anche il parere favorevole, con condizioni, reso al MISE (delibera n. 284/22/CONS) sull'autorizzazione degli operatori Wind Tre e Iliad Italia alla costituzione di una *joint venture* (JV) paritetica (nominata Zefiro) per dotarsi di un servizio *Multi-Operator Core Network* (MOCN) nelle aree meno densamente popolate del territorio italiano, allo scopo di accelerare la diffusione delle reti mobili, incluse quelle 5G e la fornitura dei relativi servizi a banda ultra-larga. Nel merito, le società parti dell'accordo restano responsabili dell'assolvimento degli obblighi generali previsti dal Codice, nonché degli obblighi introdotti dai pertinenti regolamenti attraverso cui

<sup>55</sup> Tra cui, ad esempio, la banda 3,8 - 4,2 GHz, attualmente oggetto di studi tecnici da parte della CEPT, e la porzione alta della banda 6 GHz (6425 - 7125 MHz), oggetto di discussione alla prossima WRC-23 (*World Radio Conference*) dell'ITU (*International Telecommunication Union*).



i diritti d'uso delle frequenze sono stati assegnati, per ciascuna delle bande conferite alla JV e di cui avranno disponibilità, direttamente o indirettamente per il tramite della JV stessa.

L'Autorità ha, inoltre, proseguito le attività di riassetto del sistema nazionale di radiodiffusione digitale terrestre conseguente al **refarming della banda 700 MHz**, stante la necessità di assicurare il completamento del processo mediante l'assegnazione di tutti i diritti d'uso delle frequenze pianificate dal **Piano nazionale di assegnazione delle frequenze (PNAF)** di cui alla delibera n. 39/19/CONS e s.m.i.<sup>56</sup>. In considerazione della mancata aggiudicazione della procedura di cui alla delibera n. 65/22/CONS, data l'esigenza di garantire l'effettivo ed efficiente sfruttamento delle frequenze radio conformemente agli art. 4, comma 1, e art. 58, comma 1, del Codice, l'Autorità, su istanza del MIMIT, ha avviato il procedimento e la relativa consultazione pubblica (delibera n. 366/22/CONS) per la definizione di una nuova procedura per l'assegnazione del diritto d'uso delle frequenze pianificate per la rete nazionale n. 12, concludendo il procedimento con l'approvazione del regolamento di cui alla delibera n. 25/23/CONS. Il nuovo regolamento definisce una procedura competitiva onerosa, senza rilanci economici (*beauty contest* con offerta economica), aperta a tutti gli operatori del mercato<sup>57</sup>, ivi inclusi eventuali soggetti nuovi entranti, nonché possibili consorzi di imprese.

Nelle more della chiusura dei lavori del tavolo multilaterale adriatico per il coordinamento delle frequenze della banda VHF-III, l'Autorità ha approvato la parziale ripianificazione delle frequenze destinate alla rete nazionale n. 12 (delibera n. 253/22/CONS). La modifica adottata, che riguarda alcuni canali pianificati sul versante adriatico-ionico, ha consentito di migliorare l'efficienza d'uso dello spettro della stessa rete e del PNAF televisivo in generale, oltre a razionalizzare e massimizzare le risorse della banda VHF-III disponibili per la pianificazione del servizio radiofonico digitale DAB+.

Sempre nell'ambito del processo di *refarming* della banda 700 MHz, l'Autorità è stata impegnata in una costante attività di supporto al ministero competente, anche attraverso la fornitura di pareri, finalizzata a risolvere le problematiche di attuazione del PNAF connesse, in ta-

luni casi, alla transizione non ancora avvenuta della piattaforma televisiva digitale terrestre allo standard trasmissivo DVB-T2. Sullo stesso tema, sono proseguite le attività del tavolo tecnico permanente di cui all'art. 1, comma 11-*quater*, del decreto milleproroghe, incaricato di prendere in esame eventuali criticità tecniche riguardanti l'implementazione delle reti locali di primo livello al fine di individuare le opportune soluzioni.

Inoltre, riguardo alla radiodiffusione sonora analogica, sono stati avviati i lavori previsti all'art. 50, comma 10, del d.lgs. 8 novembre 2021 n. 208, con l'istituzione, presso il ministero, del gruppo di lavoro "Banda FM", cui l'Autorità partecipa.

Quanto al servizio di **radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+**, ad esito della liberazione della banda VHF-III dai pregressi usi televisivi a partire dal 1° luglio 2022 (salvo che per i limitati usi televisivi previsti per la rete nazionale n. 12), l'Autorità ha adottato, con delibera n. 286/22/CONS, il **Piano nazionale provvisorio di assegnazione delle frequenze** in banda VHF-III per detto servizio (**PNAF-DAB**). Il Piano è stato elaborato sulla base delle risorse internazionalmente attribuite all'Italia, come previsto dall'art. 50, comma 6, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA). Le risorse frequenziali in tal modo pianificate consentono la realizzazione di tre reti in ambito nazionale, 54 reti in ambito locale con copertura regionale e 36 reti in ambito locale con copertura pluri-provinciale o provinciale. Per ciò che concerne, in particolare, la pianificazione in ambito locale, il PNAF-DAB ha definito 21 bacini d'utenza, corrispondenti al territorio delle Regioni e Province autonome, in ciascuno dei quali è stata prevista la presenza di reti con livelli di decomponibilità differenziati, in funzione del quadro di coordinamento e del tipo di copertura dei programmi da diffondere. Il Piano è stato rubricato come provvisorio, in quanto rimane formalmente aperto, sotto il coordinamento del MIMIT, un tavolo negoziale internazionale per la pianificazione delle frequenze lungo il bacino adriatico, all'esito del quale potrebbero essere riviste, ove necessario, alcune attribuzioni di frequenza all'Italia.

A seguito della pubblicazione del PNAF-DAB, il ministero ha provveduto all'adeguamen-

<sup>56</sup> Ci si riferisce alle frequenze della rete nazionale n. 12, ancora disponibili a esito delle precedenti procedure di conversione e riassetto dei diritti d'uso per il *broadcasting* televisivo (cfr. delibere nn. 129/19/CONS, 564/20/CONS e 65/22/CONS).

<sup>57</sup> Fatte salve talune specifiche limitazioni dettate da valutazioni di carattere competitivo, a carico degli operatori che già dispongono del numero massimo di reti di radiodiffusione precedentemente previsto e pari a tre.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

to dei diritti d'uso a suo tempo rilasciati agli operatori di rete nazionale EURODAB, DAB Italia e RAI, ed è in procinto di avviare le procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso per il comparto locale. L'Autorità, da parte sua, ha avviato - nell'esercizio delle competenze attribuite dall'art. 5, comma 5, dell'art. 16, comma 35, e dell'art. 42, comma 16, del Codice - un procedimento finalizzato alla definizione dei criteri di determinazione dei diritti amministrativi e dei contributi per i diritti d'uso dello spettro dovuti dagli operatori di rete titolari delle predette frequenze per il servizio di radiodiffusione sonora digitale, in ambito nazionale e locale (delibera n. 65/23/CONS).

Il contesto internazionale rappresenta da sempre la sede istituzionale privilegiata per la pianificazione e l'allocatione delle risorse frequenziali. In tema di gestione dello spettro radio a livello europeo, l'Autorità ha proseguito nella partecipazione, insieme al ministero, ai due principali organismi dell'Unione europea competenti sulla regolazione e la *policy*, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)<sup>58</sup> e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*)<sup>59</sup>, cui la Direttiva 2018/1972 ha assegnato nuove e specifiche competenze.

In ambito RSPG, l'Italia ha fornito assistenza per il coordinamento frequenziale tra Paesi confinanti, mediante l'istituto dei c.d. *good offices*. Si tratta di un'attività di supporto agli Stati membri, prestata da una unità di esperti coordinata dal rappresentante di uno Stato terzo, che si conclude con un parere tecnico dell'RSPG fornito

alla Commissione europea, al fine di facilitare la risoluzione delle questioni controverse. Nell'ultimo anno, l'Italia è stata particolarmente coinvolta per i noti problemi di coordinamento delle frequenze con i Paesi confinanti relativamente ai servizi di radiodiffusione televisiva e sonora. Al riguardo, mentre sono giunte a positiva conclusione le problematiche interferenziali relative al servizio di radiodiffusione televisiva, sono ancora in corso i lavori per la risoluzione dei rimanenti rilevanti problemi interferenziali riguardanti il servizio di radiodiffusione sonora in banda 87,5-108 MHz (radiofonia analogica FM) e 174-230 MHz (radiofonia digitale DAB). Per quest'ultima banda si tratta peraltro di problematiche legate ad assegnazioni preesistenti all'adozione del PNAF-DAB.

L'RSPG ha proseguito inoltre, nell'ambito della *Peer Review Platform*, l'attività di collaborazione fra le autorità competenti realizzando vari *workshop* europei di presentazione dei progetti di *spectrum management* rilevanti ai fini del mercato interno, allo scopo di diffondere le migliori pratiche, assistendo gli Stati membri nell'attività prevista dal Codice, relativamente all'applicazione dell'art. 35 in tema di *Peer Review*.

Da ultimo, allo scopo di promuovere un uso efficiente e coordinato dello spettro, l'Autorità ha attivamente partecipato ad alcuni gruppi di lavoro attivi in ambito BEREC, responsabili della predisposizione di pareri e di rapporti sui temi connessi allo spettro radio, fornendo in particolare, il proprio contributo nell'ambito del gruppo di lavoro BEREC sulla *Wireless Network Evolution*.

58 L'RSC, istituito con la decisione n. 676/2002/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, persegue l'obiettivo di favorire nell'Unione l'armonizzazione della gestione e dell'uso dello spettro radio, provvedendo alla definizione e adozione delle rilevanti misure di implementazione tecnica. Le principali questioni trattate dall'RSC, con il contributo nazionale, nel periodo della presente relazione hanno riguardato: a) adozione della Decisione di implementazione tecnica n. (EU) 2022/2324 del 23 novembre 2022 che modifica la Decisione n. 2008/294/EC al fine di includere tecnologie di accesso addizionali e misure per l'operatività dei servizi di comunicazione mobile sugli aeromobili (MCA - *Mobile Communications on Aircrafts*) nell'Unione; b) adozione di un mandato alla CEPT per lo studio di condizioni tecniche addizionali per i servizi mobili a bordo delle navi (MCV - *Mobile Communications on board Vessels*) e attività per l'adozione di una nuova decisione che sostituisce la decisione n. 2010/166/EU; c) adozione della Decisione di implementazione tecnica n. (EU) 2022/2307 del 23 novembre 2022 che modifica la Decisione n. (EU) 2022/179 al fine di designare e rendere disponibili le bande di frequenza 5150-5250 MHz, 5250-5350 MHz e 5470-5725 MHz per sistemi *wireless* a banda larga; d) avvio delle attività per la definizione di una nuova decisione per l'armonizzazione della banda di frequenza 40,5-43,5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche a banda larga nell'Unione.

59 L'RSPG, istituito dalla decisione della Commissione n. 2019/C196/08, adotta pareri (*opinion*) e rapporti aventi l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione e ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative. Per quanto riguarda l'RSPG, nel periodo coperto dalla presente relazione è stato portato avanti il "Work Programme for 2022 and beyond". Nell'ambito di tale Programma, è stata adottata un'importante *Opinion* (RSPG22-040 del 9 dicembre 2022) che riguarda la posizione da tenere da parte degli Stati membri alla prossima *World Radio Conference* dell'ITU che si terrà nel novembre 2023, in particolare rilevante su due temi sensibili dell'Agenda, è cioè il futuro utilizzo della banda UHF *sub* 700 MHz e l'allocatione della banda 6 GHz alta alle comunicazioni elettroniche. Nel primo caso è in discussione il futuro del *broadcasting* televisivo e nel secondo l'utilizzo a favore dei sistemi licenziati 5G. Tale *Opinion* sarà influente nella predisposizione di una decisione del Parlamento e del Consiglio europei sul tema, vincolante per gli Stati membri, che dovrebbe essere adottata entro l'estate. Nello stesso periodo sono stati pubblicati due altri report, uno, annuale, sul processo di *Peer Review* delle procedure di assegnazione dello spettro radio, previsto dal Codice europeo come strumento di armonizzazione comunitaria, e l'altro, sottoposto a consultazione pubblica europea, sullo stato di sviluppo dell'utilizzo delle bande radiomobili, *Report on mobile technology evolution - experiences and strategies*. L'RSPG ha anche deciso, su richiesta della Commissione europea, di integrare il programma di lavoro coerente con due ulteriori temi strategici, uno riguardante il futuro utilizzo delle bande MSS, attualmente in uso per i sistemi mobili satellitari, e l'altro riguardo le raccomandazioni da proporre alla Commissione riguardo l'annuncio *Radio Spectrum Policy Programme*, da adottare con una decisione del Parlamento e Consiglio europei che dovrebbe essere presentata dalla Commissione entro l'anno.



## 1.4

### La tutela dei consumatori

#### 1.4.1 Gli interventi regolamentari a tutela degli utenti finali in attuazione del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche

L'attività di AGCOM in materia di tutela degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica si è concentrata in primo luogo sull'aggiornamento della disciplina regolamentare vigente, tenuto conto dell'evoluzione tecnologica in atto e delle novità introdotte dal Codice.

Con la delibera n. 89/23/CONS, del 4 aprile 2023, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la modifica del vigente **regolamento in materia di contratti tra operatori e utenti finali**, di cui alla delibera n. 519/15/CONS. Lo schema di regolamento affronta le principali tematiche contrattuali di interesse degli utenti: la completezza e la chiarezza delle informazioni da fornire all'atto della stipula, i vincoli di durata, il recesso e i costi di cessazione, le modalità di esercizio dello *ius variandi*, il recesso nel caso di procedure di migrazione/portabilità, le offerte convergenti, la disciplina dei contratti che prevedono meccanismi di collegamento con l'indice dei prezzi al consumo.

Con la delibera n. 23/23/CONS, l'Autorità, a conclusione della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 251/22/CONS, ha approvato un testo unico di revisione e semplificazione degli **indicatori di qualità del servizio mobile**. Il provvedimento unifica e razionalizza l'intera disciplina in materia di qualità dell'offerta e di carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali che gli operatori sono tenuti a rispettare. In particolare, esso dispone la riduzione del numero degli indicatori di qualità, eliminando quelli obsoleti o non coerenti con le linee guida del BEREC e introduce le modifiche necessarie a tenere conto della crescente diffusione delle reti mobili 5G.

Ulteriori misure previste mirano a fornire accesso a informazioni sempre più complete, comparabili e di facile consultazione per gli utenti finali.

Il provvedimento prevede, a tal riguardo, che, a partire dal 2024, dovranno partecipare alle campagne di misura sul campo (*drive test*), tramite il progetto MisuraInternet Mobile, gli operatori che abbiano raggiunto, con infrastrutture proprie, la copertura del 50% della popolazione e non, come attualmente previsto, il 50% del territorio<sup>60</sup>. Con la delibera n. 405/22/CONS, l'AGCOM ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la semplificazione e l'aggiornamento delle disposizioni relative alla qualità dei servizi voce e di Internet da postazione fissa, la cui regolamentazione risale al 2004 per i servizi voce e al 2008 per i servizi Internet a larga banda. **L'approvazione delle nuove disposizioni regolamentari è prevista per il mese di luglio.**

Anche in questo caso, in attuazione del Codice e tenuto conto delle nuove tecnologie di accesso alla rete, l'Autorità ha predisposto un testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori di qualità, riunendo in una sola delibera la disciplina riguardante i servizi di qualità vocale e quelli di connessione ad Internet.

La proposta in consultazione rivede, inoltre, il sistema di misurazione della qualità del progetto MisuraInternet, estendendo alle offerte FWA le funzionalità del software Ne.Me.Sys. e prevedendo la definizione di un sistema di raccolta, elaborazione e pubblicazione delle misure realizzate dagli utenti attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità.

Con la delibera n. 436/22/CONS è stata avviata una consultazione pubblica intesa a rivedere ed aggiornare la disciplina in materia

<sup>60</sup> Gli operatori mobili devono: a) pubblicare sul proprio sito web e rendere disponibile all'utente, prima della conclusione del contratto, un prospetto che riporti, per ciascuna offerta commerciale inclusiva di accesso a Internet, le informazioni relative alla copertura, alla velocità massima stimata per le varie tecnologie e velocità pubblicizzate; b) utilizzare gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, stabiliti dall'Autorità, per realizzare report semestrali/annuali riguardanti la percentuale di reclami sugli addebiti, la percentuale di fatture opportunamente contestate dall'utente, il tempo di attivazione del servizio voce, la percentuale di tentativi di chiamata andati a buon fine e la percentuale di chiamate vocali correttamente concluse; c) utilizzare tali indicatori per fissare annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali; d) inviare all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto di 6 e 12 mesi, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti; e) pubblicare sul proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti delle misure; f) comunicare annualmente agli abbonati gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

di qualità dei servizi di contatto per l'assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, risalente al 2009 (delibera n. 79/09/CSP). Nel perimetro di applicazione del regolamento sono stati inclusi, oltre agli operatori telefonici tradizionali, i fornitori di servizi di *pay tv* e i fornitori di servizi media audiovisivi. La regolamentazione AGCOM conferma la gratuità del servizio per l'utente finale e disciplina i canali di assistenza digitali come i social network, le *chat*, le app offerte dagli operatori, le e-mail e le PEC, armonizzando, per quanto possibile, le regole di gestione dei reclami per tutti i canali di assistenza.

Con riferimento agli indicatori di qualità relativi ai servizi telefonici di assistenza clienti, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica, tra le altre, la proposta di realizzare, sul sito istituzionale, collegamenti ipertestuali in grado di rinviare alle pagine web in cui gli operatori pubblicano i dati e i documenti sulla qualità dei servizi di assistenza clienti.

In attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge n. 28/2020, in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", a chiusura del procedimento avviato con delibera n. 16/22/CONS, l'Autorità ha approvato le **linee guida per la fornitura dei servizi di controllo parentale (SCP)** da parte degli operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche (delibera n. 9/23/CONS) al fine di indicare i requisiti minimi e opzionali dei sistemi di *parental control*, in ordine alle modalità di realizzazione degli stessi, alle modalità di configurazione, alla fornitura di informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di utilizzo da parte dei titolari dei contratti di servizi di comunicazione elettronica.

Le linee guida stabiliscono che gli operatori, alla luce della convergenza tra i due comparti regolamentari in rilievo (comunicazioni elettroniche/contenuti), nel tener conto di quanto già indicato al comma 1 dell'art. 37 del d.lgs. n. 208/2021 (TUSMA), assicurano quale misura minima di controllo parentale, in funzione di tutela dai rischi del cyberspazio, il blocco dei domini e dei siti che ospitano contenuti inappropriati ai minori e pertanto necessariamente oggetto di filtro. A tal fine, nelle more della definizio-

ne da parte dell'Autorità dei criteri di dettaglio per l'individuazione puntuale di tali contenuti, gli operatori possono utilizzare liste di domini e contenuti determinate secondo proprie specifiche di servizio sulla base delle migliori prassi esistenti ovvero fornite da soggetti terzi, purché individuati sulla base di puntuali parametri di serietà e capacità professionale, avuto riguardo alla idoneità degli stessi a perseguire gli scopi della legge e alle migliori prassi<sup>61</sup>.

Allo scopo di agevolare l'utilizzo dei sistemi di controllo parentale, la delibera n. 9/23/CONS prevede che le operazioni di attivazione, disattivazione e configurazione debbano poter essere eseguite in modo semplice e intuitivo, dal titolare del contratto (o, se minore, da parte di chi ne esercita la potestà genitoriale) oltre all'obbligo, per gli operatori, di mettere a disposizione almeno un sistema di *parental control* che sia basato su DNS (*Domain Name System*) o altri sistemi di filtro a livello di rete o su applicazioni scaricabili dal consumatore. Sarà cura degli operatori individuare e comunicare all'Autorità, ai fini delle previste attività di vigilanza, le soluzioni tecniche da implementare.

Con la delibera n. 36/23/CONS, l'Autorità ha confermato le **agevolazioni** previste dalla delibera n. 290/21/CONS **per gli utenti non udenti e non vedenti**, consistenti nella riduzione del 50% del canone per tutte le offerte di accesso su rete fissa e sulle principali offerte di rete mobile e, per le stesse agevolazioni, ha esteso fino a giugno 2024, il periodo della sperimentazione riservata agli **utenti invalidi** che presentino gravi limitazioni nelle capacità deambulatorie.

Con la delibera è stato, inoltre, stabilito che, in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, l'utente disabile che abbia aderito alla sperimentazione ha il diritto di mantenere l'agevolazione in essere presso l'operatore di provenienza. Con lo stesso provvedimento è stata avviata una consultazione pubblica volta a definire, in maniera puntuale, le caratteristiche delle offerte agevolate su rete mobile riservate ad utenti minori con disabilità. Tali offerte dovranno essere conformi a quanto previsto dalle linee guida in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio" (delibera

<sup>61</sup> La norma nazionale stabilisce che i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica, disciplinati dal codice di cui al d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, debbano prevedere, tra i servizi pre-attivati, sistemi di controllo parentale, ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore ai diciotto anni.



n. 9/23/CONS). Innovando il precedente quadro regolamentare, la delibera n. 36/23/CONS prevede, infine, che, in caso di minori con disabilità non intestatari della SIM, la richiesta per l'accesso all'agevolazione debba essere presentata da colui che esercita la potestà genitoriale.

In materia di **servizio universale**, l'Autorità ha concluso (delibera n. 98/23/CONS) il procedimento finalizzato all'**adeguamento della regolamentazione in materia di postazioni di telefonia pubblica**, considerate, fino all'adozione del nuovo Codice, una prestazione di servizio universale. L'Autorità, dopo aver acquisito il parere favorevole del MIMIT, ha approvato il provvedimento che abolisce l'obbligo di servizio universale per le postazioni telefoniche stradali. TIM, l'attuale fornitore del servizio, potrà pertanto procedere a dismetterle, previa verifica della copertura radiomobile in corrispondenza della postazione da rimuovere. Restano, invece, confermate le disposizioni che obbligano TIM a garantire almeno una postazione telefonica pubblica nei luoghi di interesse sociale, quali carceri, caserme e ospedali. Un ulteriore disposizione confermata riguarda la necessità di garantire ai consumatori con disabilità un accesso al servizio di telefonia pubblica equivalente a quello di tutti i consumatori.

Per favorire i processi di innovazione, si rende necessario dismettere progressivamente le tecnologie divenute obsolete, soprattutto laddove si creino le condizioni per riutilizzare risorse esistenti a beneficio di nuovi servizi resi disponibili dall'evoluzione tecnologica. È il caso, ad esempio, dello spettro radio utilizzato dai servizi radiomobili, dove, per fare spazio a tecnologie evolute come il 5G, occorre riutilizzare le frequenze già impiegate per i servizi di generazioni precedenti. In questo contesto, l'Autorità svolge un'attività di verifica del rispetto, da parte degli operatori, della normativa di settore e, in particolare, dell'obbligo di fornire adeguata e preventiva informativa all'utenza interessata. Al riguardo, assumono rilievo regolamentare le modalità e le tempistiche di comunicazione agli utenti interessati, anche in relazione alla possibilità di recedere, senza penali né costi di disattivazione, da servizi progressi e in via di dismissione.

È in questa cornice che si colloca la delibera n. 74/22/CONS, come modificata dalla delibera n. 147/22/CONS, con la quale è stato approvato il piano di spegnimento del servizio radiomobile in tecnologia UMTS (3G) di TIM, stabilendo le tempistiche di dismissione, le modali-

tà di informazione per gli utenti interessati dallo *switch off*. È stato altresì affrontato il tema della configurazione e certificazione dei terminali 4G per il corretto funzionamento del servizio voce in tecnologia VoLTE (*Voice over LTE*). La delibera n. 148/22/CONS ha approvato analogo piano di conversione tecnologica dal 3G al 4G per Wind Tre.

#### 1.4.2 L'attività di vigilanza e sanzionatoria

L'attività di vigilanza dell'Autorità si svolge d'ufficio ovvero a seguito di denuncia da parte dei consumatori tramite inoltre dell'apposito modello (c.d. Modello D). Ove si riscontrino violazioni del quadro regolamentare, si procede con l'apertura del relativo procedimento sanzionatorio.

I dati annuali confermano - alla luce delle 1.831 denunce pervenute nel periodo di riferimento - il perdurare di alcune specifiche criticità nei rapporti tra utenti e operatori, e, in particolare, **l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, la sospensione o disattivazione dei servizi e la mancata esecuzione del diritto di recesso o disattivazione** (Tabella 1.4.1).

Anche le 7.214 segnalazioni ricevute dagli utenti tramite la PEC istituzionale in materia di servizi di comunicazione elettronica evidenziano analoghe problematiche.

L'Autorità ha continuato a vigilare sulla corretta applicazione del regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, che ha introdotto nell'ordinamento europeo nuove norme in materia di *net neutrality*, relative sia agli accordi e alle politiche commerciali, sia alle misure di *traffic management* adottate dagli operatori italiani. L'attività di *moral suasion* dell'Autorità è stata determinante per allineare, in alcuni casi, le condizioni di fruizione di alcune offerte alla regolamentazione nazionale e comunitaria. A seguito delle sentenze nn. C-854/19, C-5/20 e C-34/20 della Corte di Giustizia europea, che hanno dichiarato le offerte *zero rating* non conformi alla regolamentazione comunitaria, l'Autorità ha posto in essere una specifica attività di monitoraggio sulla migrazione degli utenti di dette offerte, effettuata dagli operatori al fine di riallinearsi alle norme comunitarie, continuando a vigilare sull'implementazione della delibera n. 348/18/CONS, in materia di libertà di scelta dei terminali.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Tabella 1.4.1 - Denunce per oggetto della segnalazione – modello D (%)

Oggetto della segnalazione	
Recesso senza portabilità o migrazione addebito di costi non giustificati	16,7
Sospensione o disattivazione dei servizi senza preavviso	14,8
Recesso senza portabilità o migrazione mancata esecuzione di recesso/disattivazione	14,1
Modifica unilaterale dei piani tariffari e delle condizioni contrattuali	10,5
Passaggio ad altro operatore: ritardo nel completamento della procedura di portabilità	9,7
Mancata risposta a reclamo	9,7
Attivazione di servizi non richiesti	6,6
Trasparenza e completezza delle informazioni pre-contrattuali e contrattuali	5,9
Servizi di assistenza clienti	4,2
Trasparenza e chiarezza della fattura	2,2
Inottemperanza a provvedimenti temporanei o di definizione delle controversie	1,9
Addebito per traffico extra soglia	1,0
<i>Roaming</i>	0,9
Addebito per servizi <i>premium</i> a contenuto digitale	0,7
Elenchi telefonici	0,5
Passaggio ad altro operatore: costi non giustificati richiesti dal <i>donating</i>	0,2
Non utilizzo della numerazione a tariffa base per assistenza clienti post-contrattuale	0,1
Passaggio ad altro operatore: mancata presa in carico, da parte dell'operatore <i>recipient</i> della richiesta di portabilità	0,1
Agevolazioni per utenti con disabilità	0,1
Altro	0,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato otto nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela di consumatori e utenti. L'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ha avuto ad oggetto, in particolare, la mancata esecuzione del diritto di recesso nei tempi previsti e costi di recesso ingiustificati (non commisurati, cioè, al canone del servizio), l'utilizzo non corretto delle numerazioni a pagamento per i servizi di assistenza post-vendita (199) e con tariffazione in attesa della risposta del call center (892), l'inottemperanza a provvedimenti di definizione delle controversie tra operatori e utenti finali e la mancata pubblicazione dei risultati sulla qualità del servizio (Tabella 1.4.2)<sup>62</sup>.

In materia di costi di recesso, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Wind Tre S.p.A. a motivo dell'avvenuta applicazione, da parte dell'operatore, di costi di recesso e trasferimento delle utenze non commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda in violazione delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 3, del decreto-legge n. 7/2007, convertito con

modificazioni nella legge n. 40/2007, e successivamente modificato dall'art. 1, comma 41, lett. a), della legge 4 agosto 2017, n. 124 (c.d. decreto Bersani), e delle corrispondenti linee guida AGCOM (delibera n. 487/18/CONS), sia per i contratti stipulati prima della entrata in vigore delle linee guida sia per alcuni contratti stipulati successivamente a tale data.

Analogo procedimento sanzionatorio è stato avviato nei confronti di TIM per mancata esecuzione del recesso nei modi e tempi prescritti dalle norme vigenti.

Due procedimenti sanzionatori sono stati avviati nei confronti della società Fastweb per omessa vigilanza sull'utilizzo, da parte delle società Sky Italia e Trenitalia, di numerazioni 199 per servizi per i quali, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. s) del Piano di numerazione nazionale di cui alla delibera n. 8/15/CIR, risulta, invece, obbligatorio l'utilizzo di una numerazione a tariffa base. Nei casi in esame è stato accertato l'utilizzo di numerazioni 199 per servizi, quali l'assistenza post-vendita, che, in conformità al quadro normativo comunitario e nazionale, vanno prestati

<sup>62</sup> Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.42 e Tavola A1.43.



Tabella 1.4.2 - Procedimenti sanzionatori avviati e provvedimenti adottati

Fattispecie	Presidio sanzionatorio	Procedimenti	di cui in corso	di cui ingiunzione
Inottemperanza ai provvedimenti di definizione delle controversie tra utenti e operatori	art. 98, co. 11 del d.lgs. n. 259/03	1	-	1
Addebito dei costi di recesso ingiustificati	art. 98, co. 16 del d.lgs. n. 259/03	1	1	-
Utilizzo non corretto della numerazione a pagamento per servizi di assistenza e vendita	art. 30, co. 12 del d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/2021	2	2	-
Mancato invio e pubblicazione dei risultati sulla qualità del servizio	art. 1, co. 31, l. 249/97 art. 98, co. 16 del d.lgs. n. 259/2003	2	2	-
Mancata esecuzione del recesso	art. 30, co. 19 del d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-
Addebiti per traffico extra soglia e in caso di credito esaurito	art. 30, co. 15 del d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-
<b>Totale</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

mediante l'utilizzo di una tariffa base e non a sovrapprezzo.

Una sanzione pari a 970.329 euro è stata irrogata all'operatore Ultracomm, a seguito dell'adozione di un provvedimento di ordinanza-ingiunzione<sup>63</sup> per l'inottemperanza a 13 provvedimenti di definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche.

Due procedimenti sanzionatori sono stati avviati nei confronti delle società Vodafone Italia e Fastweb per mancati invii e pubblicazione dei resoconti di qualità per i servizi di telefonia fissa, mobile e Internet da postazione fissa riferiti agli ultimi anni.

Si segnala altresì l'apertura di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Wind Tre S.p.A. in materia di addebiti per traffico extra soglia in caso di esaurimento del *plafond* disponibile ovvero del credito residuo. Ad esito delle verifiche pre-istruttorie, è emerso che l'operatore Wind Tre ha introdotto, nelle condizioni generali di contratto di numerose offerte di telefonia mobile, una modalità onerosa di prosecuzione automatica del traffico (voce, SMS e dati) in caso di esaurimento del credito residuo disponibile ovvero di superamento del *bundle* previsto dalla specifica offerta sottoscritta dagli utenti. In tal modo, non solo non è stata garantita agli utenti la possibilità di fornire, secondo

quanto previsto dalla delibera n. 326/10/CONS, indicazioni diverse in merito alla prosecuzione mediante una espressa manifestazione di volontà, ma non si è neppure provveduto a cessare immediatamente il collegamento dati una volta superata la soglia inclusa nel piano tariffario. Tale comportamento ha reso impossibile per gli utenti controllare la propria spesa, costituendo così una situazione di debito in caso di esaurimento del credito disponibile.

Vale inoltre qui ricordare, in materia di qualità del servizio offerto ed efficacia del servizio di assistenza clienti, l'approvazione (delibera n. 250/22/CONS) degli **impegni presentati dalla società DAZN Limited LTD**, nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato per l'inottemperanza all'ordine impartito dall'Autorità con la delibera n. 334/21/CONS e in considerazione delle perduranti criticità segnalate da consumatori e associazioni. Le iniziative intraprese e gli impegni assunti dalla società sono stati ritenuti apprezzabili e meritevoli di accoglimento sia per gli aspetti concernenti la qualità del servizio offerto (trasmissione degli eventi in *streaming* con standard 1080 *pixel*, riduzione dei fenomeni di *buffering*, ecc.) sia per quelli riguardanti il servizio di assistenza clienti per il quale, oltre a una più efficiente gestione e lavorazione delle prese di contatto sono state introdotti nuovi e più efficienti servizi di assistenza digitale e mediante contatto con operatore.

<sup>63</sup> Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.44.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Tra le attività di tutela dell'utenza vanno annoverati, infine, 77 pareri resi all'AGCM, ai sensi dell'art. 27 del Codice del consumo, nei procedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette.

#### 1.4.3 La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti

ConciliaWeb si conferma, anche nel 2022, lo **strumento privilegiato per la risoluzione delle controversie** tra operatori e utenti mediante negoziazione tra le parti.

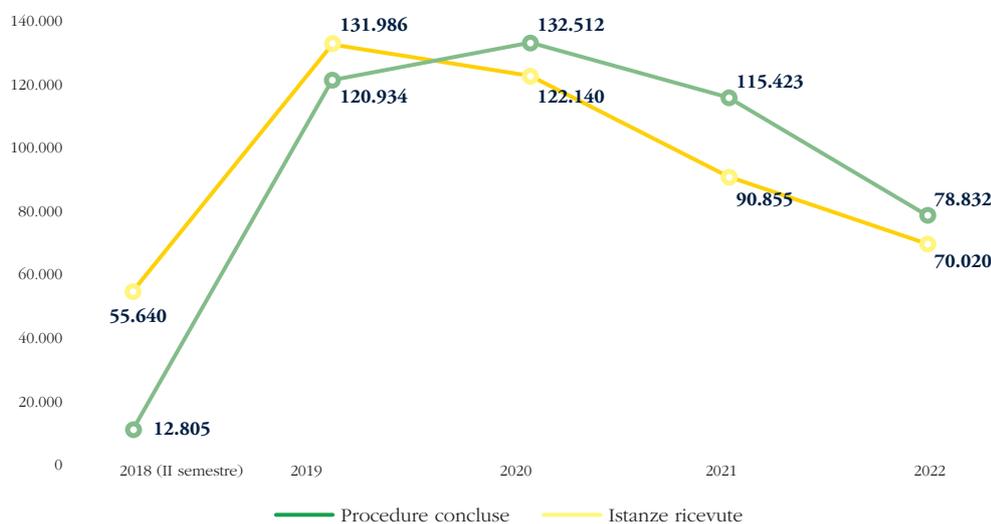
La piattaforma, tradizionalmente dedicata alla risoluzione di controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche è stata ulteriormente implementata, nel corso degli ultimi mesi, per consentire anche la gestione delle controversie tra utenti e operatori di servizi di media audiovisivi che si rivolgono al pubblico italiano, in attuazione dell'art. 40, comma 1, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA).

Le innovazioni apportate negli scorsi anni al sistema hanno riguardato in particolare l'obbligo di registrazione tramite SPID o con Carta di

identità elettronica, per i cittadini italiani, e tramite il sistema eIDAS (*Electronic IDentification Authentication and Signature*)<sup>64</sup>, per i cittadini europei, le procedure di negoziazione diretta e di conciliazione semplificata, nonché l'ampliamento del perimetro dei c.d. soggetti accreditati (avvocati, associazioni di consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, dottori commercialisti ed esperti contabili<sup>65</sup> ed enti esponenziali, rappresentativi di particolari categorie di utenti abilitati a presentare le istanze e a seguire le procedure in nome e per conto degli utenti medesimi). I dati registrati fino a ora hanno dimostrato quanto queste innovazioni abbiano contribuito a incoraggiare gli *stakeholders* a un utilizzo più efficace e consapevole dello strumento determinando un significativo aumento del numero di utenti, che ha toccato quota 430 mila.

Avuto riguardo all'attività svolta, nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 si conferma il trend in diminuzione, già registrato per l'anno 2021, del numero di istanze di conciliazione ricevute (70.020 rispetto alle 90.855 dell'anno precedente, con una flessione del 23%).

Gráfico 1.4.1 - Andamento delle istanze ricevute e delle procedure concluse

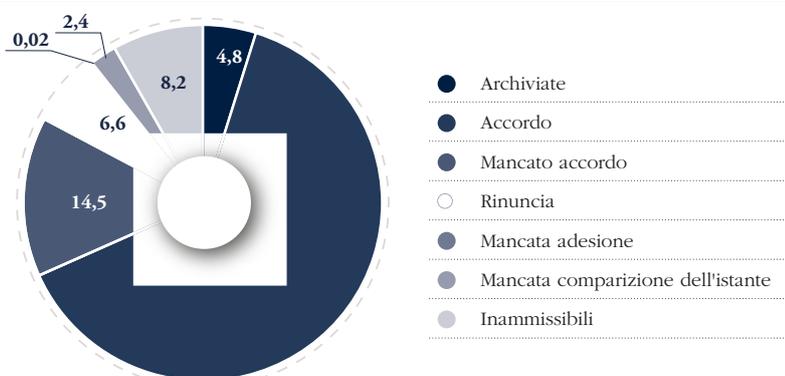


<sup>64</sup> Il regolamento eIDAS (*electronic IDentification Authentication and Signature*) - regolamento UE n. 910/2014 sull'identità digitale - ha l'obiettivo di fornire una base normativa comune a livello europeo per i servizi fiduciari e i mezzi di identificazione elettronica degli Stati membri.

<sup>65</sup> Le nuove funzionalità introdotte nella piattaforma garantiscono l'interoperabilità applicativa con le basi dati del Consiglio Nazionale Forense (CNF) e del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili (CNDCEC), ai fini della verifica dell'effettiva iscrizione dei soggetti accreditati al rispettivo albo di appartenenza.



Grafico 1.4.2 - Esito delle procedure di conciliazione (% sul numero di procedure concluse)



Le procedure di conciliazione effettivamente concluse nel 2022 sono state 78.832, per effetto di alcune migliaia di istanze pervenute a fine 2021 e trattate nel 2022. Le istanze giudicate inammissibili sono state 5.235.

Più in generale si segnala che 18.213 procedure, pari al 28% del totale di quelle giudicate ammissibili (64.785), sono state concluse con un accordo transattivo, prima, dunque, dell'intervento del conciliatore.

Quanto poi alle **controversie gestite con l'intervento del conciliatore** (pari a 46.572), nel 56% dei casi (pari a 26.311) le parti hanno raggiunto un accordo, mentre nel 10% la procedura si è conclusa favorevolmente, prima dell'udienza di conciliazione, con la rinuncia da parte dell'istante per intervenuta transazione. Solo nel 20% dei casi la conciliazione si è conclusa con un mancato accordo. Altri dati in miglioramento rispetto all'anno precedente riguardano la bassa percentuale di istanze dichiarate inammissibili (7,4%), e l'altissimo tasso di partecipazione alla procedura sia degli utenti (solo il 2,5% non ha partecipato), sia degli operatori convenuti (le mancate adesioni sono state dello 0,02%)<sup>66</sup>.

Le istanze di definizione delle controversie rimesse alla decisione dell'Autorità e dei Co.re.com. in caso di **esito negativo del tentativo di conciliazione**, sono state 7.929, nell'anno 2022, in calo del 31% rispetto all'anno prece-

dente. Dei procedimenti conclusi entro il 31 dicembre 2022 (pari a 5.491), il 19% è stato archiviato per inammissibilità e l'11% per la rinuncia dell'utente; nei restanti casi, le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel 65% dei procedimenti (pari al 92% sul totale dei procedimenti effettivamente svolti, con un netto aumento rispetto al 2021), mentre per il 5% delle controversie si è addivenuti a un provvedimento decisorio. Le controversie in materia di passaggio ad altro operatore sono state 738, pari al 10% del totale.

Il numero di istanze presentate nel 2022 per l'adozione di provvedimenti temporanei, volti a garantire la continuità del servizio in costanza di procedura di risoluzione è 7.814 (c.d. GU5). I provvedimenti di accoglimento sono stati 1.508, mentre quelli di rigetto dell'istanza sono stati 468. La maggior parte dei procedimenti, pertanto, si è conclusa con la risoluzione del disservizio, senza la necessità di adottare un provvedimento temporaneo (sono state archiviate 4.739 istanze e, in 561 casi, l'utente ha rinunciato alla prosecuzione del procedimento).

#### 1.4.4 I progetti per la qualità della rete

Nell'ambito del **progetto MisuraInternet** - realizzato in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni e con il supporto della Direzione Generale per le Tecnologie delle Comunicazioni e la Sicurezza Informatica presso l'Istituto Su-

<sup>66</sup> Le percentuali sono espresse rispetto al totale di istanze presentate.

## 1. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

periore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione - AGCOM ha proseguito le attività di misura e comparazione della qualità del servizio di connessione ad Internet a banda larga da rete fissa fornito dagli operatori nazionali.

Le misurazioni effettuate per il tramite di sonde installate nel territorio di ciascuna regione italiana, riguardano la velocità di trasmissione e ricezione dei dati, il tasso di perdita dei pacchetti, la latenza e il *jitter*.

Gli utenti possono verificare la velocità di connessione presso la propria abitazione con Ne.Me.Sys., il software gratuito che ha anche valore probatorio, nei casi in cui si voglia inviare un reclamo ovvero esercitare il diritto di recesso per velocità riscontrate inferiori rispetto a quelle previste in contratto. Mediante **MisuraInternet Online Speed Test**, invece, l'utente può misurare da *web browser* la qualità istantanea di accesso a Internet da qualunque terminale fisso o mobile.

Il dato aggregato, pubblicato con periodicità semestrale, fornisce all'utenza un quadro realistico e trasparente, anche in modalità comparativa, della effettiva qualità del servizio offerto nelle diverse aree territoriali.

Nel corso del 2022, sono proseguite inoltre le attività di sviluppo del progetto **MisuraInternet Mobile** con la pubblicazione nel sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it) delle prestazioni delle reti mobili dei singoli operatori anche in forma aggregata, includendo, per la prima volta in modo strutturato, le reti 5G. Le misure riguardano la velocità di trasmissione e ricezione di dati, il tempo di caricamento di una pagina web, il ritardo trasmissivo, il tempo di inizio della riproduzione di un video e il tasso di interruzione per *freezing* di un video.

I due strumenti - MisuraInternet e MisuraInternet Mobile - sono oggetto di puntuale e costante aggiornamento volto ad assicurarne l'adeguatezza ai nuovi scenari normativi, tecnologici e di mercato, in coerenza con le misure, i criteri e i parametri fissati nelle delibere nn. 405/22/CONS e 23/23/CONS, rispettivamente in materia di qualità dei servizi di rete fissa e mobile.

#### 1.4.5 La campagna di comunicazione a tutela dei consumatori

Nel periodo in esame è stata realizzata la **campagna di comunicazione** prevista dalla convenzione sottoscritta, il 4 dicembre 2020, dall'Autorità e dal MISE (oggi MIMIT), in attuazione dell'art. 6, comma 1, del decreto del 10 agosto 2020, al fine di promuovere una serie di iniziative per accrescere la c.d. *educazione consumeristica* nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi digitali.

La campagna di comunicazione è stata realizzata con la messa in onda di otto video sulle reti radiofoniche e televisive della RAI, dall'11 novembre al 28 novembre 2022, sui *network* radiofonici, emittenti locali e web dall'11 novembre al 1° dicembre 2022, con una prosecuzione sui canali social fino al 6 dicembre 2022, su argomenti di particolare rilevanza in materia di servizi di comunicazione elettronica: contratti e trasparenza delle offerte, diritto di recesso, qualità del servizio, cambio operatore, risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, agevolazioni per gli utenti con disabilità, neutralità della rete. Gli stessi argomenti sono stati oggetto di pubblicazione di alcuni *visual* sui quotidiani nazionali, locali e online.

Per pubblicizzare i contenuti della campagna di comunicazione e far conoscere i molti diritti e i molteplici strumenti di tutela a disposizione degli utenti, è stato inoltre sviluppato il sito [www.agcomperlitaliadigitale.it](http://www.agcomperlitaliadigitale.it). Nella sezione *Le vostre storie* sono state rese disponibili, nel mese di dicembre 2022, sei puntate, della durata di circa sei minuti ciascuna, del *podcast* ideato per migliorare la formazione e la consapevolezza circa le difficoltà che più frequentemente si riscontrano nell'adempimento dei contratti di comunicazione elettronica, nonché sulle soluzioni possibili grazie all'intervento di AGCOM ed al ricorso alla piattaforma ConciliaWeb.

Parallelamente allo svolgimento della campagna di comunicazione, l'Autorità ha tenuto tre *webinar* nel novembre 2022, destinati alla formazione delle Associazioni dei consumatori sugli argomenti che, con maggiore frequenza, sono stati da queste fatti oggetto di richieste di approfondimento, *in primis* sulle novità introdotte dal d.lgs. n. 207/2021.