



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**Relazione annuale 2020**

# **Relazione sulle attività svolte dall’Autorità in materia di *net neutrality***

Implementazione del **Regolamento (UE) 2120/2015**



## Sommario

1	Il quadro normativo di riferimento .....	4
2	Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento.....	7
2.1	Attività interne .....	7
2.2	Attività esterne.....	7
2.3	Attività internazionali .....	8
3	Principali esiti delle attività di regolamentazione, vigilanza e monitoraggio.....	13
3.1	Art. 3 – Salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta.....	13
a)	Libertà d'uso di apparecchiature terminali .....	14
b)	Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di <i>zero-rating</i> .....	17
c)	Misure di gestione del traffico e d) fornitura di servizi specializzati .....	19
3.2	Art. 4 – Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta .....	21
4	Art. 5 – Vigilanza e applicazione .....	34
4.1	Qualità dei servizi di accesso a Internet .....	34
4.2	Pubblicazione reportistica .....	35
5	Art. 6 – Sanzioni.....	36

## Premessa

Questo documento (Relazione annuale 2020) presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2019 e il 30 aprile 2020.

AGCOM trasmette la presente Relazione alla Commissione europea e al Gruppo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche.

## 1 Il quadro normativo di riferimento

Il Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito il “Regolamento”) ha introdotto nell’ordinamento europeo un nuovo insieme di regole in materia di *net neutrality*.<sup>1</sup>

Tali regole sono entrate in vigore il 30 aprile 2016 e perseguono la duplice finalità di “*definire norme comuni per garantire un trattamento equo e non discriminatorio del traffico nella fornitura di servizi di accesso a Internet e tutelare i relativi diritti degli utenti finali*”, nonché di “*garantire al contempo il funzionamento ininterrotto dell’ecosistema di Internet quale volano per l’innovazione*”.

Il Regolamento attribuisce alle autorità nazionali di regolamentazione (di seguito anche “ANR”) nuove funzioni in materia di regolamentazione, vigilanza ed *enforcement* (art. 5) per assicurare l’effettività, l’efficacia e la corretta applicazione delle norme per la salvaguardia del carattere aperto della rete Internet (art. 3) e la trasparenza per assicurare l’accesso ad un’Internet aperta (art. 4).

Le Linee guida del Gruppo europeo dei regolatori (di seguito “BEREC”), pubblicate il 30 agosto 2016<sup>2</sup>, forniscono indicazioni per l’attuazione delle regole europee in materia di *net neutrality* da parte delle ANR, in particolare, con riferimento a: i) “pratiche commerciali e negoziali”, ivi incluse le pratiche c.d. di “zero-rating”; ii) “misure di gestione del traffico”; iii) fornitura di “servizi specializzati” e iv) valutazione delle “misure di trasparenza” nei contratti per la fornitura di accesso a Internet agli utenti.

Le autorità nazionali di regolamentazione sono altresì tenute a promuovere la disponibilità dell’accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico e in maniera non discriminatoria. A tal fine, le ANR possono imporre agli operatori di comunicazione elettronica e ai fornitori di servizi di accesso a Internet requisiti tecnici di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie.

---

<sup>1</sup> Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 *che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta e che modifica la direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione*. Disponibile al seguente link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=IT>

<sup>2</sup> Cfr. “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*”, BoR (16) 127. Disponibile al seguente link: [http://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/regulatory\\_best\\_practices/guidelines/6160-bereg-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules](http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/6160-bereg-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules)

Infine, il Regolamento prevede che le ANR pubblichino annualmente relazioni in merito alle attività svolte in materia di vigilanza e ai principali risultati raggiunti, e che queste siano trasmesse alla Commissione europea e al BEREC.<sup>3</sup>

In conformità con le Linee guida del BEREC (paragrafo 182),<sup>4</sup> la Relazione annuale va pubblicata e trasmessa alla Commissione europea ed al BEREC entro il 30 giugno dell'anno di riferimento ed ha ad oggetto il periodo compreso tra il 1° maggio dell'anno precedente a quello di pubblicazione e il 30 aprile dell'anno di pubblicazione.

Le Linee guida (paragrafo 183)<sup>5</sup> prevedono altresì che, al fine di consentire alla Commissione europea e al BEREC una più facile comparazione delle relazioni nazionali dei vari Paesi membri, la Relazione annuale includa le seguenti informazioni:

- descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento;
- descrizione delle attività svolte;
- numero e tipologia di reclami e infrazioni connessi al Regolamento;
- principali esiti delle attività di vigilanza ed *enforcement*;
- principali esiti e misurazioni tecniche e relative valutazioni;
- valutazione circa la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico;
- indicazione di eventuali requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie adottati ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento.

---

<sup>3</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>4</sup> Cfr. "182. The reports must be published on an annual basis, and NRAs should publish their annual reports by 30th June for the periods starting from 1st May to 30th April. The first report is to be provided by 30th June 2017, covering the period from 30th April 2016 to 30th April 2017 (the first 12 months following application of the provisions)".

<sup>5</sup> Cfr. "183. As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:

- overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;
- description of the monitoring activities carried out by the NRA;
- the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;
- main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;
- main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;
- an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;
- measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1)".

Nel corso del 2019, in ambito BEREC si è avviato il lavoro di aggiornamento delle Linee guida approvate nel 2016, anche sulla base della concreta esperienza applicativa del Regolamento.

L'Autorità ha partecipato in qualità di *drafter* al processo di modifica, che ha portato all'approvazione delle nuove Linee guida nel giugno 2020.

## 2 Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento

Dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha esercitato i poteri derivatigli in materia di *net neutrality* ed ha sottoposto a stretto monitoraggio il rispetto degli articoli 3 e 4 del Regolamento.

AGCOM ha partecipato attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC in materia di *net neutrality*.

Con riferimento all'attività nazionale sono state svolte le seguenti tipologie di attività:

- a) attività interne;
- b) attività esterne;
- c) attività internazionali.

### 2.1 Attività interne

AGCOM ha continuato a svolgere le attività di regolamentazione, vigilanza e monitoraggio anche tramite l'acquisizione e l'analisi di informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali *Internet Service Provider* (anche "ISP") sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali).

### 2.2 Attività esterne

AGCOM ha svolto approfondimenti e verifiche tramite l'acquisizione di dati ed informazioni dai principali ISP sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali) ed ha organizzato incontri formali con vari soggetti (ivi incluse associazioni di categoria degli ISP) con l'obiettivo di fornire una serie di indicazioni di dettaglio sul contenuto del Regolamento e indirizzi sulla corretta implementazione da parte dei soggetti interessati. AGCOM ha gestito segnalazioni provenienti da più soggetti (utenti finali, ISP e associazioni di categoria).

A seguito delle attività istruttorie, in alcuni casi sono stati adottati dei provvedimenti espliciti (cfr. *infra*), mentre in altri l'attività di *moral suasion* ha indotto *per se* alcuni operatori a modificare le proprie pratiche tecniche e commerciali senza rendere necessaria l'adozione di provvedimenti espressi.

### 2.3 Attività internazionali

Dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha esercitato i poteri in materia di *net neutrality* anche contribuendo attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC.

Nel dettaglio, AGCOM ha sin dall'inizio contribuito ai lavori del gruppo di esperti del BEREC denominato “*Open Internet Guidelines and Implementation Drafters*” avente come principale finalità quella di avviare le attività di revisione delle Linee guida del BEREC del 2016, al fine e di assicurarne una coerente applicazione alla luce degli scenari futuri, tenuto conto delle evidenze emerse dall'interlocuzione con gli *stakeholder* e dal confronto tra i singoli regolatori in merito alle diverse esperienze nazionali.<sup>6</sup>

In tal senso nel mese di ottobre 2019, è stata avviata una consultazione pubblica su una bozza delle Linee guida aggiornate (“*Draft BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*”, BoR (19) 179), conclusasi nel mese di novembre 2019. Parallelamente, è stato pubblicato un documento di avvio della consultazione con riferimento ai temi oggetto di approfondimento (“*Public Consultation on the draft BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*”, BoR (19) 180). Durante tutto questo processo, la Commissione europea ha collaborato strettamente con il BEREC.

Alla consultazione hanno risposto 52 soggetti, afferenti ad un'ampia platea di *stakeholder* (*Internet Service Provider* e produttori di apparati, *Content and Application Provider* e *broadcaster*, associazioni di consumatori e rappresentanti della società civile). Gli esiti della consultazione sono stati illustrati in un documento di sintesi apposito (“*BEREC Report on the outcome of the public consultation on draft BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*”, BoR (20) 111).

A giugno 2020 sono state approvate le nuove Linee guida del BEREC in materia di *Open Internet* (“*BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*”, BoR (20) 112).

---

<sup>6</sup> Il BEREC aveva già avviato una consultazione pubblica (“*Consultation paper on the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 33) i cui esiti sono stati illustrati in un documento di sintesi che relaziona delle principali evidenze (“*BEREC Report on the outcome of the consultation on the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 245). In seguito, nel mese di dicembre 2018 il BEREC ha adottato il parere da rendere alla Commissione europea in vista del riesame della normativa in materia di *net neutrality* (“*BEREC Opinion for the evaluation of the application of Regulation (EU) 2015/2120 and the BEREC Net Neutrality Guidelines*”, BoR (18) 244) in cui ha riscontrato i buoni risultati conseguiti nell'attuazione del Regolamento e delle Linee guida del 2016.

Le nuove Linee guida forniscono ulteriori elementi utili a comprendere l'implementazione della disciplina in materia di *Open Internet* con riferimento, tra l'altro, a particolari tipologie di accesso ad Internet (ivi incluso i servizi di accesso *in-flight* e i servizi M2M su reti private). Nel nuovo testo si è esplicitato il riferimento anche alle recenti Linee guida del BEREC sulla ubicazione del punto terminale di rete (NTP).<sup>7</sup> Ampio spazio ha trovato anche la trattazione delle pratiche commerciali e di *zero-rating* (e simili) con lo scopo di fornire un riferimento più dettagliato circa la valutazione delle suddette pratiche da parte del regolatore nazionale, insistendo sui profili di trasparenza lato cliente, ma anche sulle interazioni tra ISP e CAP con riferimento in particolare all'accesso alle piattaforme *zero-rating*.

Nel nuovo testo si sono forniti ulteriori elementi sulle misure ammissibili di discriminazione della QoS, confermando l'obbligo di gestire il traffico in modo agnostico rispetto alle applicazioni. Ulteriori emendamenti hanno consentito di precisare i limiti in cui misure eccezionali di gestione del traffico sono ammesse dal Regolamento. Sono stati affinati i requisiti di trasparenza, con riferimento anche ai servizi di accesso ad Internet mediante soluzioni *Fixed Wireless Access*.

In aggiunta, nel periodo di riferimento della presente relazione, AGCOM ha partecipato alle attività del BEREC relative al monitoraggio circa l'attuazione della normativa in materia di neutralità della rete di cui al Regolamento UE n. 2015/2120 e delle Linee guida. A tal proposito, il gruppo di lavoro ha altresì predisposto un questionario interno ("*BEREC Internal Questionnaire on National Implementation of the Regulation (EU) 2015/2120*") che è stato trasmesso nel mese di aprile 2019 alle singole autorità nazionali. I quesiti hanno riguardato le attività di monitoraggio, vigilanza e regolamentazione, svolte dai regolatori nazionali ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento, circa l'attuazione degli articoli 3 e 4. Entro il 15 giugno 2019, i regolatori nazionali hanno trasmesso il loro contributo. Sulla base dei contributi ricevuti, i *drafter* (inclusa AGCOM) hanno elaborato un rapporto sui principali ambiti di applicazione, gli approfondimenti e le criticità emerse nel terzo anno di entrata in vigore del Regolamento ("*Report on the implementation of Regulation (EU) 2015/2120 and BEREC Net Neutrality Guidelines*", BoR (19) 177).

Nel corso dell'anno, i *drafter* hanno approfondito il dibattito sulle casistiche nazionali di volta in volta esposte dai regolatori al fine di promuovere lo scambio di pareri ed esperienze sull'attuazione del Regolamento. La descrizione delle casistiche nazionali (ed eventualmente delle misure adottate), così come gli approcci condivisi nell'ambito del gruppo di lavoro in merito alle criticità interpretative ed

---

<sup>7</sup> "*BEREC Guidelines on Common Approaches to the Identification of the Network Termination Point in different Network Topologies*", BoR (20) 46.

attuative del Regolamento, anche alla luce delle Linee guida del BEREC, sono stati raccolti in un “Database” ad uso interno. Tale lavoro di raccolta delle informazioni e classificazione delle stesse per tipologia e per ambito di applicazione (ad esempio, con riferimento alle pratiche commerciali, ivi incluso lo *zero-rating*, alla libertà d’uso di terminali, alle misure di gestione del traffico, alla misurazione dei requisiti di velocità e alle misure di trasparenza) ha consentito di individuare delle *best practice*.

AGCOM, in qualità di *drafter*, partecipa inoltre alle attività del gruppo di esperti BEREC relative allo sviluppo dello strumento *software* di riferimento paneuropeo per la misurazione ed il monitoraggio della QoS (Qualità del Servizio) degli IAS (servizi di accesso ad Internet). Tale strumento, che si basa sul rapporto riguardante le specifiche della fase di implementazione del *software* (“*Net neutrality measurement tool specification*” *BoR (17) 179*), in fase di sviluppo, è attualmente in fase di finalizzazione ed è pensato per fornire alle ANR, che hanno la possibilità di optare per il suo utilizzo, uno strumento condiviso a livello europeo, a supporto delle attività di vigilanza e monitoraggio della gestione del traffico: l’obiettivo dello strumento di misurazione è quello di fornire un sistema di riferimento per il monitoraggio degli aspetti QoS degli IAS, come la velocità e il ritardo, nonché di aspetti della gestione del traffico come il blocco e lo strozzamento delle applicazioni basate su Internet. Nel corso del periodo di riferimento per la presente relazione, la fase di sviluppo e implementazione del progetto, pur con alcuni ritardi e adattamenti rispetto ai requisiti iniziali, è stata completata.<sup>8</sup> A seguito di un periodo di *training* e di una valutazione di impatto il *tool* potrà essere introdotto presso le ANR che intendono utilizzarlo (in tutto o integrando alcuni dei suoi moduli in tool preesistenti), beneficiando del supporto e della manutenzione forniti dal soggetto aggiudicatario.<sup>9</sup>

Parallelamente, AGCOM ha proseguito la sua collaborazione, in qualità di *drafter*, alle attività del gruppo BEREC che si è occupato della definizione dell’ubicazione del punto terminale di rete (NTP).<sup>10</sup> Lo scopo è consistito nella formulazione di linee guida che indicassero un approccio comune per l’identificazione del NTP, tenuto conto delle diverse topologie di rete possibili. Il contesto di riferimento è quello della libera scelta dei terminali da parte degli utenti, facente capo all’art. 3(1) del Regolamento. Nel corso della stesura del documento sono state analizzate le possibili diverse

---

<sup>8</sup> Il *software* (o meglio il *repository* del codice sorgente) è stato infatti pubblicato su GitHub (<https://github.com/net-neutrality-tools/nntool>)

<sup>9</sup> Il BEREC, dopo una procedura di gara europea, ha assegnato il contratto per lo sviluppo, l’attuazione e la convalida del sistema di misura di riferimento della *Net Neutrality* (NN) nel luglio 2018 ad una “joint venture” austro-tedesca (aziende Zafaco ed Alladin).

<sup>10</sup> Il termine “NTP” si riferisce al punto fisico in cui gli utenti finali hanno un accesso alla rete pubblica di comunicazione

collocazioni dell’NTP e le relative implicazioni<sup>11</sup>. Alla luce di ciò sono stati individuati gli elementi rilevanti di cui tener conto nell’ambito delle valutazioni, che le ANR sono tenute ad effettuare in casi specifici, circa la sussistenza di obiettive necessità di carattere tecnico in grado di giustificare una limitazione alla libera scelta degli apparati terminali da parte degli utenti. I lavori sono stati finalizzati con l’approvazione e la pubblicazione, avvenuta nel mese di marzo 2020, del documento “*BEREC Guidelines on Common Approaches to the Identification of the Network Termination Point in different Network Topologies*”, BoR (20) 46.

AGCOM ha proseguito la sua partecipazione, in qualità di *drafter*, alle attività – ancora in corso – del gruppo BEREC che si occupa delle “*Guidelines on very high capacity networks*”<sup>12</sup>. Il progetto ha lo scopo di definire un approccio comune per identificare le reti ad altissima capacità (*Very High Capacity Network - VHCN*) ai fini dell’applicazione delle disposizioni normative previste per esse dal nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC). Tale attività va inquadrata nell’ambito della strategia volta a promuovere la connettività e l’accesso alle reti ad altissima capacità, in coerenza con quanto previsto dagli obiettivi generali riportati all’art. 3 del EECC. In base a quanto previsto dall’EECC (all’art. 2(2)) la classificazione delle reti VHCN dovrà avvenire anche sulla base di una serie di requisiti prestazionali. In tale contesto, potranno assumere rilevanza gli strumenti *software* per la misurazione della QoS, come quello in fase di sviluppo nell’ambito dei lavori su *Open Internet*. Il progetto è infatti partito con una richiesta alle varie ANR riguardante gli speed-test su Internet (o strumenti di misurazione simili) eventualmente utilizzati (“*Short questionnaire on internet speed tests*”) operando in collaborazione con il gruppo di esperti BEREC che si occupano di *Open Internet*. Attualmente è in corso la fase di consultazione pubblica avviata nel mese di marzo 2020 (“*Draft BEREC Guidelines on Very High Capacity Networks*” BOR (20) 47). Lo schema di linee guida sottoposto a consultazione è stato predisposto tenendo conto delle risposte a un primo questionario inviato agli *stakeholders* (“*Call for initial stakeholder input*”).

Infine, in tema di attuazione del Regolamento europeo 2120/2015, l’Autorità ha seguito i lavori del gruppo del BEREC denominato “End Users” finalizzati alla redazione del documento di risposta alla

---

<sup>11</sup> Si suggeriscono tre possibili opzioni per la sua identificazione (A, B, C), indicando l’opzione A – per la quale l’apparecchiatura terminale (router, modem) non fa parte della rete pubblica - come la più soddisfacente sotto il profilo della conformità al quadro normativo attuale (in particolare quello definito nel Regolamento TSM e dalla direttiva sui terminali del 2008) e della valutazione dell’impatto in termini di innovazione e competitivi sul mercato dei terminali (TTE market) e del diritto di scelta da parte dei consumatori.

<sup>12</sup> In base all’articolo 59, paragrafo 6 del nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC) il BEREC deve adottare delle linee guida sulle reti ad altissima capacità.

consultazione della Commissione europea in materia di documento di sintesi del contratto per i servizi di comunicazioni elettroniche (“*BEREC Response to the Commission’s Public Consultation on the contract summary template for electronic communications service providers*”, BoR (19) 163). In tale documento è stato suggerito alla Commissione europea di riportare nel “contract summary template” l’indicazione della velocità massima stimata di *download* e *upload* e la velocità minima di *download* (oltre a quella normalmente disponibile), rispettivamente per i servizi di accesso a Internet su rete mobile e su rete fissa, in modo da garantire ai potenziali sottoscrittori dell’offerta una sintesi delle informazioni più rilevanti ai fini della comparazione delle offerte.<sup>13</sup> L’Autorità ha inoltre partecipato alle attività del gruppo BEREC che si è occupato della definizione degli indicatori di qualità che i fornitori di servizi di accesso a Internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico pubblicano, a uso degli utenti finali, ai sensi dell’articolo n. 104 del nuovo CCE. I lavori del gruppo hanno prodotto un documento di Linee Guida (“*BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters*”, BoR (20) 53), che le ANR devono tenere in massimo conto nella definizione degli indicatori di qualità.

---

<sup>13</sup> Il Regolamento di esecuzione 2019/2243 con il quale la Commissione ha identificato le informazioni da riportare nel *contract summary template* riporta l’indicazione delle velocità di accesso a internet così come suggerito dal BEREC.

### 3 Principali esiti delle attività di regolamentazione, vigilanza e monitoraggio

Il Regolamento prevede che le ANR esercitino l'attività circa la corretta implementazione delle disposizioni normative in materia di

- a) libertà d'uso di apparecchiature terminali;
- b) pratiche commerciali e tecniche relative ai servizi di accesso a Internet;
- c) misure di gestione del traffico;
- d) fornitura di servizi specializzati;
- e) misure di trasparenza.

Di seguito si illustrano i principali esiti dell'attività svolta nel periodo di riferimento in applicazione dei poteri attribuiti alle ANR dal Regolamento, tenendo nel massimo conto le Linee guida del BEREC.

#### 3.1 Art. 3 – Salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta

*1. Gli utenti finali hanno il diritto di accedere a informazioni e contenuti e di diffonderli, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi, e utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a Internet.*

*Il presente paragrafo non pregiudica il diritto dell'Unione, o il diritto nazionale conforme al diritto dell'Unione, relativo alla legittimità dei contenuti, delle applicazioni o dei servizi.*

*2. Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1.*

*3. I fornitori di servizi di accesso a Internet, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate.*

*Il primo comma non impedisce ai fornitori di servizi di accesso a Internet di attuare misure di gestione ragionevole del traffico. Per essere considerate ragionevoli, tali misure devono essere trasparenti, non discriminatorie e proporzionate e non devono essere basate su considerazioni di ordine commerciale ma su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi di specifiche categorie di traffico. Tali misure non controllano i contenuti specifici e sono mantenute per il tempo strettamente necessario.*



*I fornitori di servizi di accesso a Internet non adottano misure di gestione del traffico che vanno oltre quelle di cui al secondo comma e, in particolare, non bloccano, rallentano, alterano, limitano, interferiscono con, degradano o discriminano tra specifici contenuti, applicazioni o servizi, o loro specifiche categorie, salvo ove necessario e solo per il tempo necessario a:*

*a) conformarsi ad atti legislativi dell'Unione o alla normativa nazionale conforme al diritto dell'Unione, cui il fornitore di servizi di accesso a Internet è soggetto, o alle misure conformi al diritto dell'Unione che danno attuazione a tali atti legislativi dell'Unione o a tale normativa nazionale, compreso ai provvedimenti giudiziari o di autorità pubbliche investite di poteri pertinenti;*

*b) preservare l'integrità e la sicurezza della rete, dei servizi prestati tramite tale rete e delle apparecchiature terminali degli utenti finali;*

*c) prevenire un'imminente congestione della rete o mitigare gli effetti di una congestione della rete eccezionale o temporanea, purché categorie di traffico equivalenti siano trattate allo stesso modo.*

*4. e misure di gestione del traffico possono comportare un trattamento dei dati personali soltanto se tale trattamento è necessario e proporzionato a realizzare gli obiettivi di cui al paragrafo 3. Tale trattamento è eseguito a norma della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (10). Le misure di gestione del traffico sono inoltre conformi alla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (11).*

*5. I fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, e i fornitori di contenuti, applicazioni e servizi sono liberi di offrire servizi diversi dai servizi di accesso a Internet ottimizzati per specifici contenuti, applicazioni o servizi o loro combinazioni, nei casi in cui l'ottimizzazione sia necessaria per soddisfare i requisiti relativi a contenuti, applicazioni o servizi per un livello specifico di qualità.*

*I fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, possono offrire o facilitare tali servizi solo se la capacità della rete è sufficiente a fornirli in aggiunta a tutti i servizi di accesso a Internet prestati. Tali servizi non sono utilizzabili o offerti in sostituzione ai servizi di accesso a Internet e non devono andare a scapito della disponibilità o della qualità generale dei servizi di accesso a Internet per gli utenti finali.*

*(10) Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31).*

*(11) Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37).*

## **a) Libertà d'uso di apparecchiature terminali**

AGCOM, con la [delibera n. 348/18/CONS](#), ha confermato il diritto degli utenti di effettuare la scelta del proprio terminale, stabilendo al contempo specifici obblighi che gli operatori sono tenuti a rispettare.

Gli operatori di reti pubbliche di comunicazione ed i fornitori di servizi di comunicazione non possono rifiutare di collegare alla propria rete l'apparecchiatura terminale scelta dall'utente, purché questa soddisfi i requisiti previsti dalla normativa nazionale ed europea, né potranno imporre oneri aggiuntivi, ritardi ingiustificati o discriminare la qualità dei servizi offerti.

I fornitori di accesso alla rete sono inoltre tenuti a veicolare, tramite i canali di assistenza, informazioni adeguate, circa la modalità di connessione alla rete e di configurazione dell'apparato sostitutivo o integrativo prescelto. Nel caso in cui gli operatori offrano il terminale in abbinamento con il servizio di connettività devono indicare nel dettaglio le condizioni di fornitura, nonché garantire che il consumatore possa sceglierne uno proprio fornendo tutte le specifiche necessarie. In particolare, nei casi di cessione a titolo oneroso, l'operatore dovrà indicare eventuali costi di installazione, il numero ed il valore delle rate di noleggio e le condizioni di riscatto della proprietà del terminale. Diversamente, nel caso in cui il modem o il router sia fornito a titolo gratuito, il consumatore deve essere informato delle condizioni economiche e tecniche aggiuntive collegate a tale fornitura, nonché avere ogni altra informazione utile a distinguere le condizioni contrattuali relative al servizio di accesso ad Internet dalle condizioni che regolano l'uso del terminale.

Nel periodo di riferimento, è stata inoltre adottata, in attuazione della sentenza del Tar Lazio, sez. III, n. 1200 del 23 ottobre 2019 pubblicata il 28 gennaio 2020, la delibera n. 34/20/CONS, recante *“Modifiche alla delibera 348/18/CONS recante “misure per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”*. A fronte della nuova delibera, anche in caso di fornitura del terminale a titolo gratuito, i fornitori di servizi di accesso ad Internet devono predisporre una corrispondente offerta che non includa l'apparecchiatura terminale ovvero rendere opzionale la fornitura della stessa.

La delibera n. 348/18/CONS, essendo stata approvata in uno scenario di mercato in cui la maggior parte dei principali operatori imponeva agli utenti la propria apparecchiatura terminale, è intervenuta anche sui contratti in essere, con una specifica disposizione nei casi in cui tale apparecchiatura era fornita a titolo oneroso. A fronte delle recenti sentenze del Tar Lazio n. 1200/20 e n. 1201/20, che hanno confermato la legittimità della disciplina dell'Autorità e posto fine al periodo di sospensione dell'attuazione dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 348/18/CONS, l'Autorità ha avviato un'attenta verifica degli adempimenti da parte degli operatori relativamente ai contratti in essere al momento dell'adozione della delibera.

Circa l'attuazione delle disposizioni della delibera n. 348/18/CONS, l'Autorità ha portato avanti un'intensa attività di vigilanza tesa a garantire la libertà di scelta dei terminali per l'accesso alla rete Internet, anche attraverso attività ispettive. In particolare, sono stati monitorati gli operatori che insieme rappresentano oltre il 90% del mercato delle offerte di telefonia fissa. Nei casi di incompleto o tardivo adempimento, sono stati condotti specifici approfondimenti istruttori che hanno portato all'apertura di procedimenti sanzionatori nonché ad un'azione di *moral suasion*. In un caso, l'Autorità, con delibera n. 135/20/CONS, ha adottato un provvedimento di ordinanza ingiunzione per la violazione dell'articolo 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l'articolo 4, comma 1, della delibera n. 348/18/CONS, mentre altri due procedimenti sanzionatori, avviati per tardiva attuazione della delibera, sono stati poi archiviati a seguito delle misure adottate dagli operatori coinvolti per conformarsi alla disciplina. Ciò ha portato a un sostanziale adeguamento alle norme da parte degli operatori, il che consente agli utenti di scegliere liberamente il proprio modem in caso di stipula di nuovi contratti per l'accesso a internet da rete fissa. Resta alta l'attenzione rispetto alla fase di concreta commercializzazione delle offerte e alle criticità emerse.

L'Autorità, inoltre, ha valutato le richieste, giunte da alcuni operatori, di restrizione del principio di libertà di scelta dei terminali per problemi di natura tecnica, con particolare riferimento alle componenti che si occupano dell'accesso fisico al mezzo trasmissivo per le tecnologie FWA (*Fixed Wireless Access*) ed FTTH (*Fiber To The Home*).

Nel mese di luglio 2019 AGCOM ha concluso una serie di procedimenti inerenti ad alcune richieste di restrizione del principio di libertà di scelta dei terminali. Le istanze sono state formulate da alcuni operatori che forniscono servizi basati sulla tecnologia FWA e da alcuni operatori impegnati nella fornitura di servizi in tecnologia FTTH.

Le valutazioni hanno avuto lo scopo di verificare il sussistere di obiettive necessità di carattere tecnico in grado giustificare le richieste, così come previsto dal Regolamento e dalle linee guida del BEREC. L'Autorità ha concluso che nell'attuale scenario tecnologico e di mercato, tenuto conto delle caratteristiche tecniche delle reti e dei servizi, le richieste potevano essere giustificate. Il loro accoglimento, valutato caso per caso, è stato comunque accompagnato dall'avvio di un'attività di monitoraggio dell'evoluzione tecnica e dei mercati delle reti FWA e FTTH. Lo scopo è quello di garantire tempestivamente il rispetto della libertà di scelta dei terminali da parte dell'utente qualora venissero meno le ragioni poste a base delle deroghe.

AGCOM ha quindi pubblicato sul sito *web* dell'Autorità dei chiarimenti sui quesiti posti dagli operatori.

Nel corso del periodo di riferimento della presente relazione sono giunte due ulteriori istanze da parte di altrettanti operatori impegnati nella fornitura di servizi FWA. A valle degli approfondimenti istruttori, con motivazioni e a condizioni analoghe alle precedenti, AGCOM ha accolto le istanze di deroga nel mese di aprile e maggio 2020.

**b) Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di *zero-rating***

Sin dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha svolto una serie di attività volte a verificare la conformità delle pratiche commerciali e tecniche relative alla fornitura dei servizi di accesso a Internet sul mercato italiano.

Nello specifico, AGCOM ha acquisito informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP sia di rete fissa sia di rete mobile (ivi inclusi i principali operatori mobili virtuali) e tramite l'invio di apposite richieste di informazioni sui termini e sulle condizioni tecniche ed economiche di contratto. In aggiunta, si sono tenute delle audizioni con i soggetti interessati, anche al fine di acquisire chiarimenti ulteriori su aspetti e tematiche potenzialmente critiche.

Per il periodo di riferimento della presente relazione, AGCOM ha continuato a monitorare le pratiche commerciali mediante l'acquisizione di nuove informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile, l'analisi delle segnalazioni provenienti dagli utenti nonché attraverso una nuova specifica richiesta di informazioni indirizzata a questi agli ISP. Sono attualmente in corso le attività di approfondimento, condotte anche attraverso specifiche audizioni con gli operatori, relative ai profili emersi nell'ambito della richiesta di informazioni.

Nel corso del 2019, AGCOM ha inoltre condotto un'attività di vigilanza relativa al rispetto del Regolamento, con particolare riferimento agli aspetti legati alle offerte c.d. *zero rating*.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Per pratiche di *zero rating* si intendono quelle offerte che non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni (c.d. "*zero-rated*") ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo nelle offerte che prevedono l'imposizione di un *data cap* (allo stato, nel mercato italiano, riconducibili esclusivamente alle offerte su rete mobile).

Come noto, il Regolamento, pur non vietando esplicitamente le pratiche commerciali di *zero rating*, stabilisce che i fornitori di servizi di accesso a Internet:

- i) non possono commercializzare offerte che limitino l'esercizio dei diritti degli utenti ad avere accesso a un'Internet aperta (art. 3, comma 2);<sup>15</sup>
- ii) devono trattare tutto il traffico allo stesso modo (art. 3, comma 3).<sup>16</sup>

Vige, dunque, un principio generale di ammissibilità delle pratiche commerciali di *zero rating*, purché in coerenza con la salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta. In particolare, successivamente all'approvazione definitiva delle Linee guida, AGCOM ha da subito effettuato una ricognizione delle offerte sul mercato, monitorando il sito *web* dei principali ISP di rete mobile (MNO) e dei principali operatori mobili virtuali (MVNO). Ha progressivamente acquisito informazioni con riferimento a: i) struttura delle offerte di *zero-rating* commercializzate; ii) eventuali misure di gestione del traffico associate; iii) vincoli di consumo associati (*data cap*); iv) misure di trasparenza e di gestione dei reclami associate all'offerta.

Ove necessario, si è provveduto anche a sentire in audizione i soggetti interessati anche al fine di acquisire chiarimenti ulteriori su aspetti e tematiche potenzialmente critiche.

AGCOM ha inteso verificare in che misura le scelte degli utenti venissero limitate dalle condizioni tecnico-commerciali di offerta, svolgendo una valutazione organica con riferimento sia al diritto degli utenti ad accedere ad un'Internet aperta (art. 3, comma 2) sia all'obbligo di gestione del traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate (art. 3, comma 3).

Nel periodo di riferimento della relazione, alcuni operatori hanno commercializzato offerte di tipo *zero-rating* che hanno incluso la fornitura di servizi di *streaming* musicale, *streaming* video/IPTV, *social media*, voce e SMS, contenuti (es. partite di calcio), soluzioni di *storage cloud*, *gaming*, servizi per la didattica a distanza. Si evidenzia che l'attività di monitoraggio sulle offerte commercializzate nel mercato italiano – pur nella considerazione delle specificità nazionali – ha tenuto conto anche

---

<sup>15</sup> Più precisamente, l'articolo 3, comma 2 del Regolamento, stabilisce che “*Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1*”.

<sup>16</sup> Più precisamente, l'articolo 3, comma 3 del Regolamento, stabilisce che gli ISP nel fornire servizi di accesso a Internet “*trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate*”.

delle dinamiche di scenario europeo, al fine di consentire una omogenea attuazione della normativa in materia. Si segnala che in alcuni casi l'adeguamento spontaneo da parte degli ISP alle disposizioni del Regolamento – anche a seguito delle attività di vigilanza di AGCOM – ha permesso di risolvere le potenziali criticità senza dunque incorrere in provvedimenti formali da parte di AGCOM.

Con particolare riferimento alle offerte di tipo *zero-rating*, l'Autorità ha rilevato, nell'ambito della propria Indagine conoscitiva sui *big data*, pubblicata a febbraio 2020, che la questione relativa al trattamento dei dati personali raccolti in conformità del regolamento (UE) 2016/679” (par. 16) potrebbe incidere sulla regolamentazione della *net neutrality*, nel momento in cui si verificassero effetti discriminatori nell'accesso alla rete e ai servizi derivanti da formule di *zero-rating* connesse alla cessione del dato.

### **c) Misure di gestione del traffico e d) fornitura di servizi specializzati**

Il Regolamento vieta l'impiego di misure di gestione del traffico che comportino discriminazioni in rete, salvo deroghe ed eccezioni tassativamente elencate e solo per il tempo necessario a conformarsi a misure normative o provvedimenti giudiziari, preservare l'integrità e la sicurezza della rete, prevenire la congestione della rete (art. 3, comma 3).

Vale qui un principio generale di non discriminazione del traffico per cui sono ammissibili misure di “*gestione ragionevole del traffico*”, ossia: “*trasparenti, non discriminatorie e proporzionate*”; “*non basate su considerazioni di ordine commerciale ma su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi di specifiche categorie di traffico*”; “*transitorie e non in grado di controllare i contenuti veicolati*”.

Le Linee guida avvalorano tale approccio e prevedono che gli ISP giustifichino le differenziazioni per categorie di traffico e dimostrino che sussistano requisiti tecnici oggettivi di differenziazione dei livelli qualitativi in rapporto alle caratteristiche della categoria di traffico che ne beneficia.

È fatta salva, inoltre, la possibilità di offrire i c.d. “servizi specializzati” ossia “*servizi diversi dai servizi di accesso a Internet ottimizzati per specifici contenuti, applicazioni o servizi o loro combinazioni*” nei casi in cui “*l'ottimizzazione sia necessaria per soddisfare i requisiti relativi a contenuti, applicazioni o servizi per un livello specifico di qualità*” e “*se la capacità della rete è sufficiente a fornirli in aggiunta a tutti i servizi di accesso a Internet prestati*” (art. 3, comma 5).

Sin dall'entrata in vigore del Regolamento, AGCOM ha svolto una serie di attività volte a verificare i profili di conformità al Regolamento in merito ai seguenti aspetti:

- i) tipologia di misure di gestione del traffico implementate;
- ii) compatibilità delle misure di gestione del traffico implementate con le eccezioni disciplinate dal Regolamento;
- iii) compatibilità delle misure di gestione del traffico implementate con la fornitura di servizi specializzati e relativo impatto sulla qualità del servizio di accesso ad Internet;
- iv) misure di trasparenza, sia in fase precontrattuale che di esecuzione del contratto.

Per il periodo di riferimento della presente relazione, AGCOM ha continuato a monitorare le pratiche di gestione del traffico mediante l'acquisizione di nuove informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile, l'analisi delle segnalazioni provenienti dagli utenti nonché attraverso una nuova specifica richiesta di informazioni indirizzata a questi agli ISP.

Sono attualmente in corso le attività di approfondimento, condotte anche attraverso specifiche audizioni con gli operatori, relative ai profili emersi nell'ambito della richiesta di informazioni.

A fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, che ha comportato un generalizzato aumento del traffico dati sulle reti degli operatori, l'Autorità ha vigilato sulle pratiche di gestione del traffico attuate per far fronte a fenomeni di congestione, procedendo a mirate richieste di informazioni veicolate nell'ambito di un appositamente costituito tavolo tecnico denominato "Telco e Consumatori"<sup>17</sup>, di consultazione e di confronto continuo con gli operatori e gli *stakeholder* della filiera delle comunicazioni elettroniche. Le medesime informazioni sono state utilizzate anche per aggiornare i report sullo stato della Rete nello scenario di emergenza Covid-19 trasmessi alla Commissione europea nell'ambito dell'attività di monitoraggio istituita in seno al BEREC, in conformità al "*Joint Statement from the Commission and the Body of European Regulators for*

---

<sup>17</sup> L'articolo 82 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18 ("Cura Italia"), al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche nella situazione di emergenza epidemiologica, prevede che le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sono tenute a intraprendere ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi. In attuazione del Decreto Cura Italia, l'Autorità ha adottato le prime misure e iniziative per il mercato, volte a scongiurare situazioni di congestione, saturazione della banda, nonché di esclusione sociale dei clienti attualmente non connessi alla rete a banda ultralarga, oltre a garanzia di una maggiore qualità dei servizi offerti ai consumatori finali. Alcune di tali misure sono rivolte a TIM, quale operatore detentore di significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa e, altre, a tutti gli operatori (Circolare del 20 marzo 2020). A seguito della Circolare del 20 marzo 2020, è stato avviato il Tavolo Tecnico "Telco e consumatori" (Comunicazione del 25 marzo 2020).

*Electronic Communications (BEREC) on coping with the increased demand for network connectivity due to the Covid-19 pandemic*”, BoR (20) 66 del 19 marzo 2020.

Per il periodo di riferimento è emerso che i soggetti partecipanti al Tavolo Tecnico non hanno attuato misure di *traffic management* volte ad evitare la congestione delle reti fisse e mobili, anche perché non si sono rese necessarie, tenuto conto anche delle misure già previste dall’Autorità volte a scongiurare situazioni di congestione, saturazione della banda, nonché di esclusione sociale dei clienti attualmente non connessi alla rete a banda ultralarga.

La maggior parte degli operatori ha rilevato, nella fase di avvio del presente Tavolo, un significativo incremento del traffico dati e voce, sia per rete fissa sia per rete mobile, rispetto al periodo antecedente all’avvio della crisi epidemica e ai primi provvedimenti di *lockdown* in alcune aree territoriali, generalmente individuato nella settimana 7 (10-16 febbraio 2020). Un primo decremento del traffico è invece riscontrabile nella settimana 21 (18 – 25 maggio 2020) coincidente con l’avvio della Fase 2 e la fine del *lockdown*.<sup>18</sup>

### 3.2 Art. 4 – Misure di trasparenza per assicurare l’accesso a un’Internet aperta

*1. I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:*

*a) informazioni sul potenziale impatto delle misure di gestione del traffico applicate dal fornitore sulla qualità dei servizi di accesso a Internet, sulla vita privata degli utenti finali e sulla protezione dei loro dati personali;*

*b) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;*

*c) una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che i servizi di cui all’articolo 3, paragrafo 5, a cui si abbona l’utente finale possono avere sui servizi di accesso a Internet forniti a tale utente finale;*

*d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull’esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all’articolo 3, paragrafo 1;*

<sup>18</sup> Si veda quanto riportato nella Comunicazione del 9 giugno 2020 in merito agli esiti del “Monitoraggio del traffico dati e voce: aggiornamento alla settimana 22”, disponibile al seguente link: <https://www.agcom.it/visualizza-documento/b8649076-b2a6-4bdc-99f3-25d20c7568f9> .



*e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d).*

*I fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano le informazioni di cui al primo comma.*

*2. I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo.*

*3. I requisiti di cui ai paragrafi 1 e 2 si aggiungono a quelli previsti nella direttiva 2002/22/CE e non impediscono agli Stati membri di mantenere o introdurre requisiti aggiuntivi di monitoraggio, informazione e trasparenza, compresi quelli relativi al contenuto, alla forma e alle modalità della pubblicazione delle informazioni. Tali requisiti sono conformi al presente regolamento e alle pertinenti disposizioni delle direttive 2002/21/CE e 2002/22/CE.*

*4. Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.*

*Il presente paragrafo si applica soltanto ai contratti conclusi o rinnovati a decorrere dal 29 novembre 2015.*

AGCOM è stata una delle prime ANR europee a focalizzare la propria attenzione sulla trasparenza e sulla qualità dei servizi di connessione ad Internet.

Sin dal 2010, nell'ambito del progetto "Misura Internet", l'Autorità pubblica valori comparativi statistici delle misurazioni sui requisiti di qualità relativi alle *performance* degli ISP. Tali misurazioni sono riferite ai parametri di qualità, mentre per le verifiche relative alle tecniche di *traffic management* l'Autorità sta seguendo le attività del BEREC relative allo sviluppo dello strumento *software* di riferimento paneuropeo a supporto delle attività di vigilanza e monitoraggio della gestione del traffico.

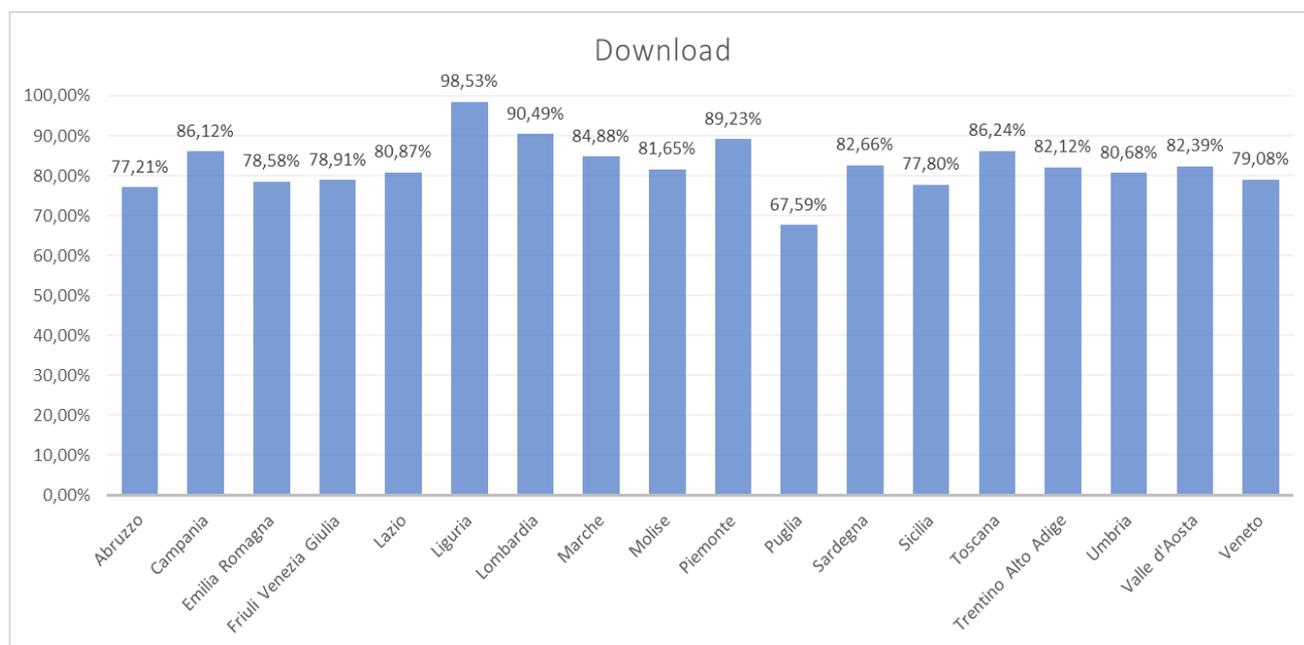
Tale reportistica è disponibile sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), alla sezione "Valori statistici comparativi" ([https://www.misurainternet.it/valori\\_statistici/](https://www.misurainternet.it/valori_statistici/)).

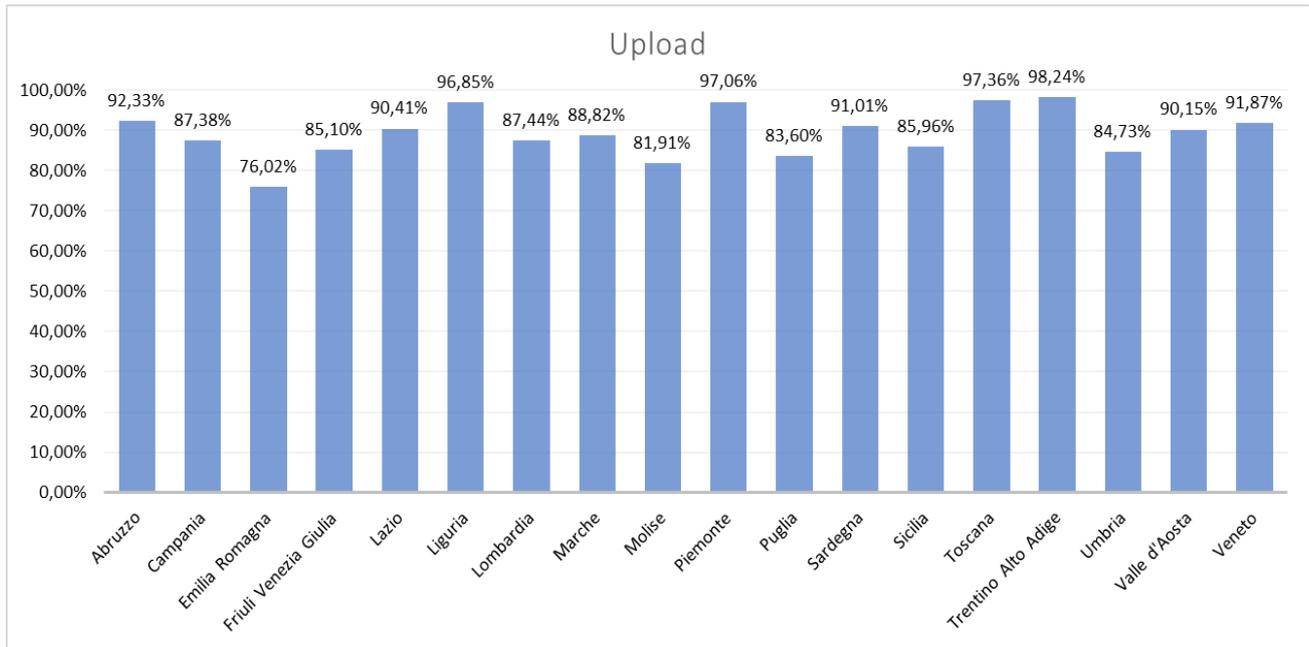
I Valori Statistici Comparativi riportano i risultati delle campagne di misura della qualità di accesso ad Internet da rete fissa a livello regionale e nazionale, attraverso apposite sonde installate nelle diverse regioni italiane e che misurano, secondo un preciso *schedule*, la qualità dei due profili più

venduti di ciascun operatore che abbia almeno 500 utenti nella specifica regione. I valori statistici comparativi sono calcolati aggregando semestralmente ed annualmente le misure raccolte, di cui sono calcolate e pubblicate, la media, la deviazione standard e il 95° quantile. Il dato viene poi aggregato sia annualmente che su base nazionale.

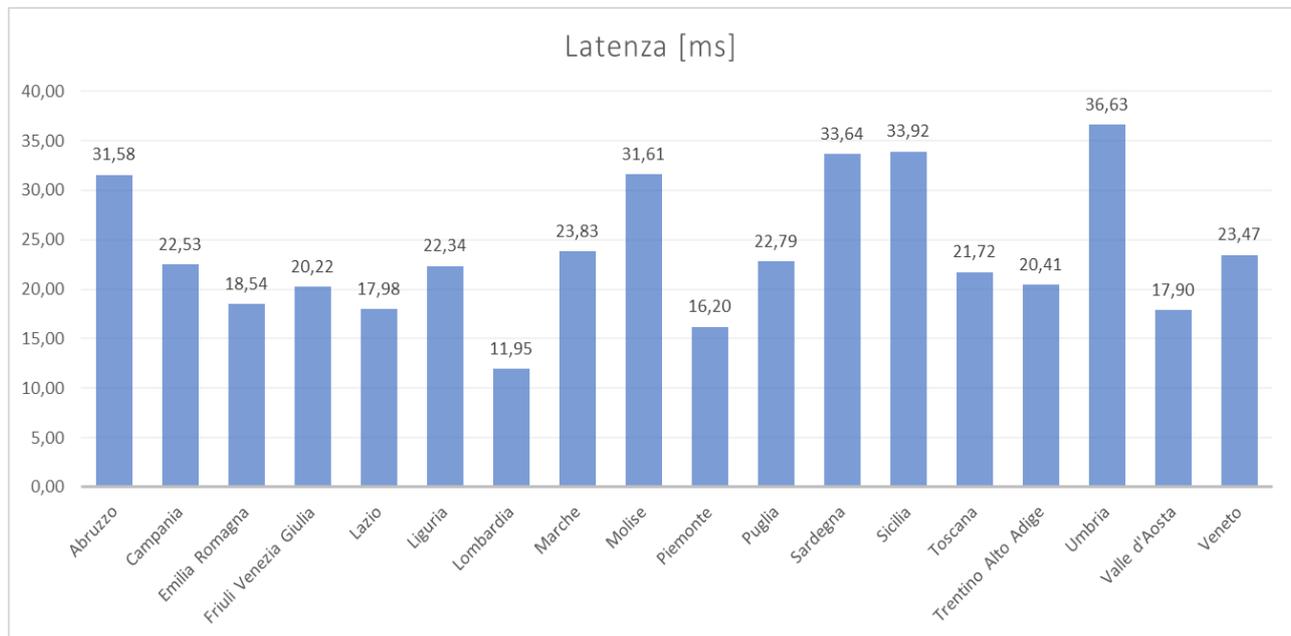
Il valore annuale fa riferimento al valore nazionale e per il 2019 sono stati pubblicati i valori misurati per 20 operatori, aggregando più di 3.326.000 misurazioni per una media di più di 166.000 misurazioni per operatore.

Con riferimento al 2019, nei due grafici seguenti vengono riportate le velocità medie calcolate e aggregate per ogni punto di misura regionale, normalizzate rispetto al valore della velocità del profilo misurato; nel primo grafico si fa riferimento al *downlink* e nel secondo all'*uplink*. Tali indicatori normalizzati forniscono evidenza delle prestazioni erogate a fronte dei dati delle velocità di configurazione in centrale dei profili più venduti. In particolare, le misure vengono svolte su linee comuni di utente ma attestate in ambiente controllato (punti di misura), le cui caratteristiche fisiche (distanza dalla centrale) e tecniche (profili di traffico) sono standard e rappresentative di una utenza media.





Nel grafico seguente vengono riportate le latenze medie calcolate e aggregate per ogni punto di misura regionale precedentemente descritto.



In relazione ai diversi tipi di velocità individuati nel Regolamento (art. 4, comma 1, lettera d), si rappresenta che AGCOM, sin dal 2008, con delibera n. 244/08/CSP (e successive modifiche), ha introdotto nella regolamentazione italiana dei requisiti di “velocità minima” e “velocità massima”. Queste sono definite, rispettivamente, come 95° e 5° quantile delle velocità misurate in un intervallo

di tempo. I valori statistici comparativi sono calcolati aggregando semestralmente ed annualmente le misure raccolte, di cui sono calcolate e pubblicate anche la media e la deviazione standard. Le misure vengono effettuate ogni 15 minuti. La misurazione avviene conformemente alla famiglia di standard ETSI ES 202 765 e prevede l'utilizzo del protocollo http, con sessioni parallele e *server target* installati presso i principali *Neutral Access Point* (Milano – Mix, Roma – Namex, Torino – Topix), in modo da misurare la qualità della sola componente d'accesso. Tali requisiti sono stati definiti in maniera concordata con gli operatori, le associazioni dei consumatori e l'ISCOM (organismo tecnico del Ministero dello Sviluppo Economico) nell'ambito di un gruppo di lavoro tecnico e riportati nel documento di linee guida per l'attuazione della delibera n. 244/08/CSP (e successive modifiche).

Si precisa inoltre che la “velocità minima concordata contrattualmente” è vincolante per gli operatori; questi, infatti, specificano nei loro contratti le velocità minime garantite. AGCOM sta poi valutando se modificare la regolamentazione per introdurre anche altri parametri.

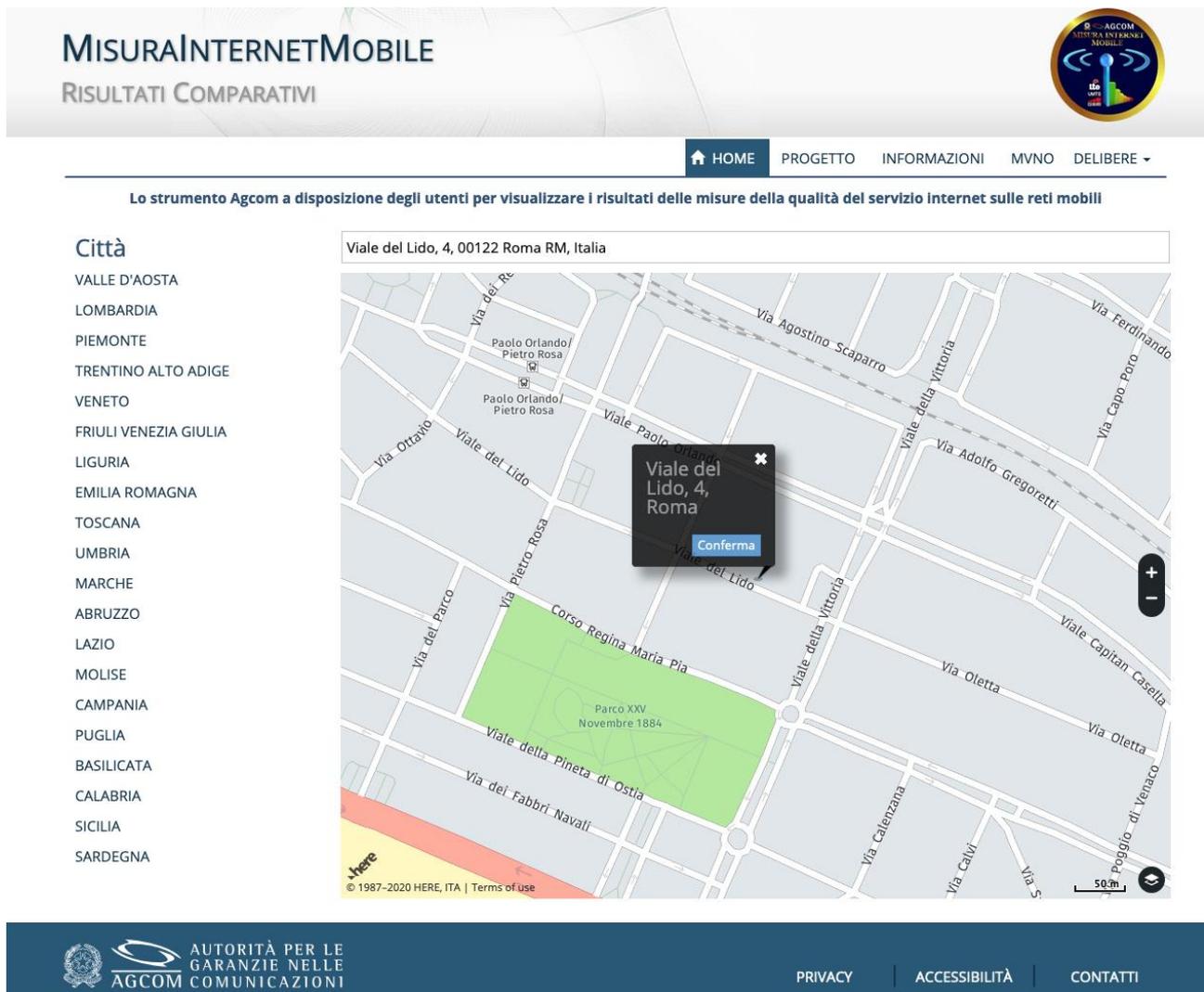
Per quanto riguarda le reti mobili, AGCOM ha proseguito le attività del progetto “Misura Internet Mobile”, nato nel 2012 e volto a verificare e comparare le velocità della connessione mobile offerta dai principali operatori di rete mobile, attraverso campagne di *drive test*. Nel corso del 2019 è stata approvata la delibera n. 125/19/CONS, con la quale sono state pianificate le attività relative alle campagne di misurazione per il biennio 2019-2020. Le principali novità consistono nell'ampliamento delle città oggetto di misura da 40 a 45 – le 5 nuove città sono state scelte secondo il criterio generale di estendere le misure alla terza o quarta città più popolosa di alcune regioni – nonché l'evoluzione del terminale di test consentendo di verificare le prestazioni anche di reti LTE con tecnologie comunemente note come 4.5G o 4G+, laddove disponibili.

La campagna 2019 è stata completata secondo i tempi del cronoprogramma ed i relativi risultati, così come i dettagli sui principali aspetti tecnici e regolamentari del progetto, sono disponibili per gli utenti all'indirizzo [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it).

Rispetto alla campagna di misurazione del precedente anno, il resoconto delle elaborazioni complessive sulle tre reti mobili misurate nel 2019 ha evidenziato un generalizzato miglioramento nelle prestazioni. Considerando le misure statiche, il valore medio della velocità in download risulta, ad esempio, di oltre 66 Mbps, con un aumento del 111%, mentre la velocità in upload risulta maggiore di 29 Mbps, il 45% in più dell'anno precedente. Considerando le misure dinamiche, il valore medio della velocità in download è risultato di oltre 50 Mbps, con un aumento di più del 89%, mentre la velocità in upload è stata di circa 26 Mbps, il 36% in più del precedente anno. Tra le città dove sono state registrate le migliori prestazioni nelle misure statiche, si segnalano in particolare Bologna (102

Mbps in download e 36 Mbps in upload, rispettivamente in aumento del 156% e del 56%), Verona (81 Mbps in download e 33 Mbps in upload, con un aumento del 104% e del 47%), Milano (circa 79 Mbps in download e 34 Mbps in upload, rispettivamente in aumento del 144% e di quasi il 53%) e Bari (70 Mbps in download e 28 Mbps in upload, rispettivamente in aumento del 107% e del 31%).

All'indirizzo [www.misurainternetmobile.it/risultaticomparativi/](http://www.misurainternetmobile.it/risultaticomparativi/) sono disponibili i risultati comparativi delle campagne fin qui condotte. Gli utenti, inserendo il loro indirizzo, o semplicemente indicando un punto sulla mappa della città, attraverso un'apposita applicazione cartografica, possono verificare le misure effettuate nei punti più vicini, come riportato nella figura successiva.



Dopo aver inserito l'indirizzo l'utente può conoscere il dato delle misurazioni condotte in modalità sia statica (prima figura) che dinamica (secondo figura).

Roma, Viale del Lido, 4

## Campagna di misura 2019

Mostra misure dinamiche

### Misure statiche: prestazioni città misurata in

Delucidazioni sui tipi di misura

Ogni valore di misura è corredato della distanza del punto scelto dall'utente dal punto di misura, e della data della misurazione

Tipo di misura	TIM	VODAFONE	WIND TRE
VELOCITA' DI TRASMISSIONE (espressa in megabit per secondo)	<b>Da 33.9 a 45.5 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 23.6 a 33.9 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Più di 45.5 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019
VELOCITA' DI RICEZIONE (espressa in megabit per secondo)	<b>Da 67.2 a 110.5 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 67.2 a 110.5 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 67.2 a 110.5 Mbps</b> 200 metri 9-8-2019
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB (espresso in secondi)	<b>Da 0.8 a 1.0 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 1.1 a 1.4 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 1.0 a 1.1 s</b> 200 metri 9-8-2019
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA (espresso in secondi)	<b>Meno di 0.9 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Più di 2.2 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 0.9 a 1.1 s</b> 200 metri 9-8-2019
RITARDO (espresso in millisecondi)	<b>Da 23 a 31 ms</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Più di 47 ms</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 31 a 38 ms</b> 200 metri 9-8-2019
VARIAZIONE DEL RITARDO (espresso in millisecondi)	<b>Da 2 a 3 ms</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Più di 7 ms</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 3 a 6 ms</b> 200 metri 9-8-2019
TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE (espresso in secondi)	<b>Meno di 1.06 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Da 1.23 a 1.43 s</b> 200 metri 9-8-2019	<b>Meno di 1.06 s</b> 200 metri 9-8-2019
TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING	<b>0 %</b> 200 metri 9-8-2019	<b>0 %</b> 200 metri 9-8-2019	<b>0 %</b> 200 metri 9-8-2019

## Campagna di misura 2019

Mostra misure statiche

### Misure dinamiche: prestazioni città misurata in

Delucidazioni sui tipi di misura

Ogni valore di misura è corredato della distanza del punto scelto dall'utente dal punto di misura, della velocità media del veicolo durante la misura e della data della misurazione

Tipo di misura	TIM	VODAFONE	WIND TRE
VELOCITA' DI TRASMISSIONE (espressa in megabit per secondo)	Da 32.2 a 42.6 Mbps 200 metri 13 Km/h 9-8-2019	Da 32.2 a 42.6 Mbps 200 metri 10 Km/h 9-8-2019	Da 22.3 a 32.2 Mbps 200 metri 14 Km/h 9-8-2019
VELOCITA' DI RICEZIONE (espressa in megabit per secondo)	Da 56.2 a 83.1 Mbps 200 metri 12 Km/h 9-8-2019	Da 56.2 a 83.1 Mbps 200 metri 12 Km/h 9-8-2019	Da 56.2 a 83.1 Mbps 200 metri 12 Km/h 9-8-2019
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB (espresso in secondi)	Da 0.8 a 0.9 s 150 metri 34 Km/h 9-8-2019	Da 0.9 a 1.1 s 200 metri 0 Km/h 9-8-2019	Più di 1.5 s 150 metri 35 Km/h 9-8-2019
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA (espresso in secondi)	Meno di 0.9 s 200 metri 0 Km/h 9-8-2019	Più di 1.9 s 200 metri 0 Km/h 9-8-2019	Da 1.1 a 1.4 s 200 metri 0 Km/h 9-8-2019
RITARDO (espresso in millisecondi)	Da 24 a 32 ms 200 metri 39 Km/h 9-8-2019	Più di 51 ms 200 metri 0 Km/h 9-8-2019	Da 40 a 51 ms 200 metri 41 Km/h 9-8-2019
VARIAZIONE DEL RITARDO (espresso in millisecondi)	Da 3 a 6 ms 200 metri 39 Km/h 9-8-2019	Più di 11 ms 200 metri 0 Km/h 9-8-2019	Da 6 a 11 ms 200 metri 41 Km/h 9-8-2019
TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE (espresso in secondi)	Più di 1.66 s 100 metri 27 Km/h 9-8-2019	Da 1.35 a 1.66 s 400 metri 26 Km/h 9-8-2019	Più di 1.66 s 100 metri 26 Km/h 9-8-2019
TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING	0 % 100 metri 27 Km/h 9-8-2019	0 % 400 metri 26 Km/h 9-8-2019	0 % 100 metri 26 Km/h 9-8-2019

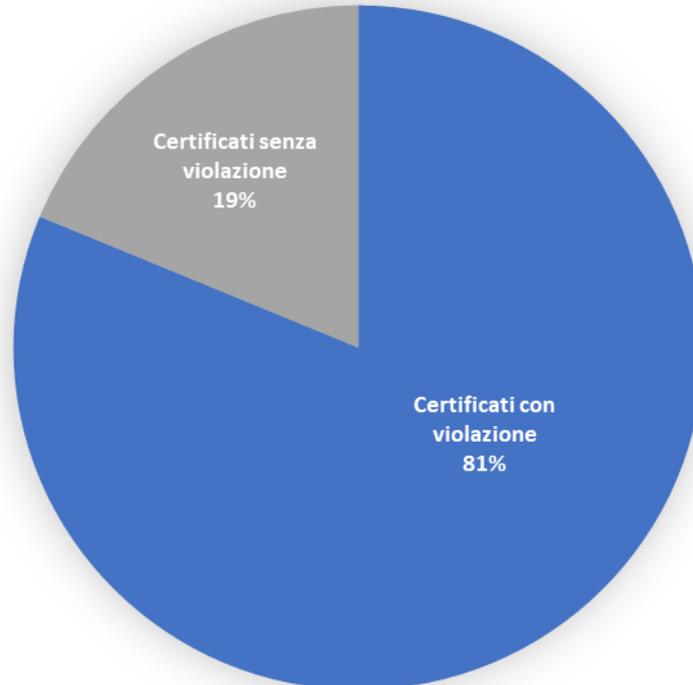
Con la delibera n. 125/19/CONS è stato anche istituito un tavolo tecnico finalizzato allo studio e all'analisi degli aspetti evolutivi delle campagne per gli anni successivi, con particolare riferimento alla misurazione della qualità dei servizi disponibili con la nuova tecnologia 5G. I lavori di tale tavolo sono stati avviati con una prima riunione di costituzione dello stesso.

Al fine di migliorare la conoscenza dello stato della banda larga in Italia e della qualità percepita dagli utenti finali, è stato avviato un progetto per la predisposizione di un *agent web based* di misura della velocità istantanea di accesso a internet (*speed test on line*). Tale strumento, attualmente on line in versione *beta*, consentirà la raccolta di dati relativi alla velocità della connessione a internet da reti sia fisse che mobili, da parte di utenti distribuiti su tutto il territorio italiano, con l'obiettivo di ottenere una base statistica sufficientemente rappresentativa, tale da consentire valutazioni sulle *performance* raggiunte dagli utenti delle diverse reti, da comparare con quelle misurate dalle sonde installate nelle varie regioni e attraverso le campagne di *drive test*.

Per certificare l'effettiva velocità minima raggiunta dalla connessione dell'utente da rete fissa, confrontata con la velocità contrattualmente promessa, AGCOM mette a disposizione degli utenti, gratuitamente, il *software* NeMeSys. Questo è stato sviluppato nel 2010 per consentire all'utente di misurare la qualità della propria connessione di accesso ad Internet. Le misure sono conformi alla famiglia degli standard ETSI ES 202 765 e lo strumento di misurazione è stato certificato dall'ISCOM.

NeMeSys raccoglie misure di velocità in *upload* e *download* ogni 15 minuti nell'arco di 24 ore e calcola la velocità minima come 95° quantile delle misure raccolte. Sono necessari 96 campioni per una caratterizzazione completa della linea, ma bastano 5 campioni inferiori alla velocità minima garantita per ottenere il rilascio anticipato del certificato con violazione della misurazione effettuata. Con tale certificato, con un semplice *click* dall'area riservata del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), l'utente può inviare un reclamo all'operatore. Dopo 45 giorni, qualora da una nuova misurazione non si riscontri il ripristino della velocità minima contrattualmente promessa, l'utente potrà richiedere il recesso senza costi. In alternativa, l'operatore potrà proporre all'utente il *downgrade* commerciale dell'offerta, qualora sia a listino un'offerta basata sulla medesima tecnologia ad un prezzo inferiore di quella sottoscritta. Il certificato ottenuto con il *software* NeMeSys è utilizzabile in sede di contenzioso. Tale meccanismo di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad Internet consente, in definitiva, al consumatore l'attivazione dei mezzi di ricorso previsti a norma del diritto nazionale. Attualmente, lo strumento è certificato per misurare la qualità di connessioni con velocità fino a 1 Gbps.

Nell'arco del 2019 l'81% dei certificati prodotti dagli utenti finali, utilizzando NeMeSys ha riportato una violazione contrattuale, come mostra il grafico successivo.



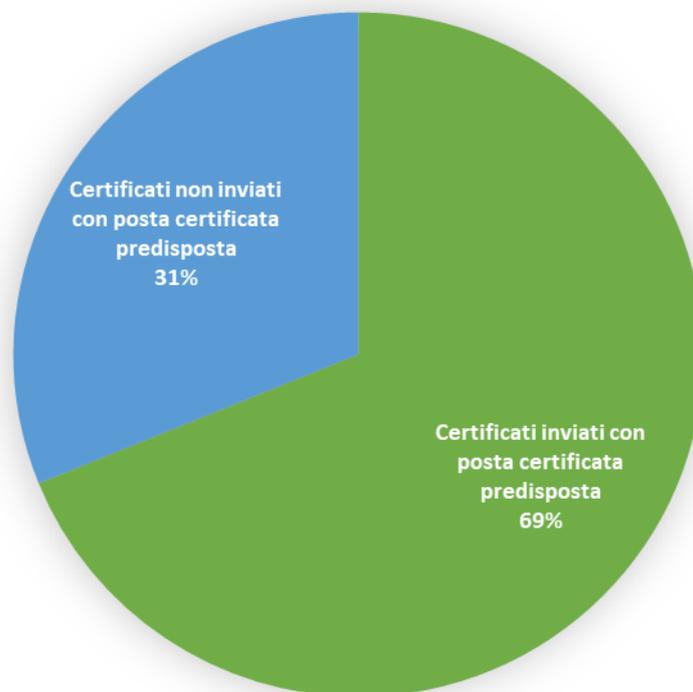
Per quanto riguarda le “*procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali*”<sup>19</sup>, AGCOM ha definito la procedura generale di trattamento dei reclami inviati dagli utenti agli operatori con le delibere nn. 179/03/CSP e 79/09/CSP, specificando i requisiti che gli operatori devono rispettare. In particolare, è stato previsto che gli operatori debbano fornire un riscontro entro 45 giorni e che, in caso di rigetto del reclamo, debbano indicare le motivazioni del rifiuto in una risposta scritta all’utente. I reclami possono essere presentati anche tramite canale telefonico.

AGCOM monitora e vigila sul numero dei reclami degli utenti finali. Al tal fine, si riporta che gli ISP devono comunicare periodicamente il numero di reclami ricevuti rispetto alle prestazioni concordate. Sinora, i reclami pervenuti attengono prevalentemente alla “velocità minima”.

Con specifico riferimento ai reclami relativi alla qualità del servizio di connessione ad Internet da rete fissa, è anche prevista una procedura telematica *ad hoc* al termine di una verifica tecnica sulla rete attuata tramite lo specifico sistema NeMeSys, attraverso la quale è possibile reclamare

<sup>19</sup> Cfr. art. 4, comma 2: “I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all’articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo”.

direttamente all'operatore nel caso in cui la propria connessione non soddisfi la qualità minima contrattualmente promessa. Difatti, per semplificare l'invio del reclamo all'operatore, l'utente, nell'apposita area riservata del sito web [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), l'utente che ha ottenuto un certificato negativo dopo la misurazione con NeMeSys, può inviare con un semplice click il certificato ed il relativo reclamo all'operatore. Dei certificati con violazione contrattuale, il 69% è stato inviato all'operatore tramite il sistema di posta certificata predisposta nell'area riservata dell'utente, sul sito del progetto, come mostra il grafico successivo.



AGCOM considera il *software* NeMeSys come strumento certificato ai sensi dell'art. 4 c. 4 del Regolamento e del paragrafo 161 delle Linee guida del BEREC. La certificazione dello strumento è affidata ad un ente terzo, l'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione del Ministero dello Sviluppo Economico.

Per le certificazioni/validazioni dei sistemi di misura, l'ISCOM si avvale di un test-bed completo di tipo *access-core multivendor*. Tale test-bed si compone di router sia di accesso che di *backbone* di *vendor* diversi e di quattro tipologie di DSLAM. La rete che ne risulta, si presta essere una sorta di "metro campione" sulla quale effettuare delle attività di certificazione. Sono inoltre presenti utenze di tipo ADSL, ADSL2+, SHDSL, VDSL e fibra ottica tipiche delle normali connessioni a banda larga

in esercizio sul territorio nazionale e non. La flessibilità della rete, l'interconnessione con diversi laboratori e la varietà di protocolli configurabili rendono possibile ricreare in laboratorio una moltitudine di scenari applicativi, da implementarsi separatamente o simultaneamente.

In attuazione delle disposizioni normative previste dal decreto legge del 16 ottobre 2017, n. 148 art. 19 *quinquiesdecies* e nell'ottica di garantire una maggiore trasparenza in sede precontrattuale, AGCOM con delibera n. 292/18/CONS ha definito le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche. Il provvedimento definisce le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultra larga alla clientela finale ed impone, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive dell'offerta, oltre che in sede contrattuale.

Un altro utile strumento messo a disposizione dell'Autorità per verificare autonomamente la copertura delle reti fisse, mobili e wireless in uno specifico indirizzo, è la *Broadband Map* (<https://maps.agcom.it/>).

Il portale fornisce dati elaborati statisticamente sulle coperture delle reti in rame, fibra ottica, in tecnologia wireless, sulle reti cellulari 2G, 3G e 4G, sulla velocità delle reti in rame e fibra ottica e sul numero di abbonamenti ad Internet nazionali, regionali e provinciali.

La banca dati offre dunque la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso ad Internet al singolo indirizzo, nonché la possibilità di fare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità. Il portale, realizzato utilizzando tecnologie GIS, può essere consultato da PC o da *smartphone*. I dati sono forniti in formato open, quindi liberamente scaricabili e utilizzabili nel rispetto della licenza *Creative Commons*.

Le informazioni, rappresentate anche mediante l'ausilio di mappe cartografiche, sono utilizzabili in maniera semplice e intuitiva dai singoli utenti per conoscere le infrastrutture di accesso ad Internet disponibili presso il proprio indirizzo di residenza o lavorativo.

Lo strumento costituisce anche un elemento conoscitivo importante per lo sviluppo delle infrastrutture di rete e delle relative coperture, potendo essere consultato sia dagli operatori, allo scopo di acquisire informazioni utili alla definizione dei propri piani di investimento; sia da Governo, Istituzioni ed Enti locali, in supporto alla definizione di eventuali misure volte a colmare il divario digitale.

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio e vigilanza degli obblighi di trasparenza di cui all'art. 4 del Regolamento, AGCOM ha acquisito informazioni e dati direttamente dai siti *web* dei principali ISP di rete fissa e di rete mobile e richiesto informazioni sui termini e sulle condizioni generali di contratto applicate dagli ISP.

Circa il monitoraggio sulle condizioni contrattuali degli ISP e sulla loro conformità ai requisiti tecnici di qualità, AGCOM pubblica sulla pagina *web* "Confronto banda minima garantita" del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)<sup>20</sup>, i dati sulla velocità minima, in modo che gli utenti possano confrontare le velocità minime previste contrattualmente dalle diverse offerte di accesso ad Internet da rete fissa. Gli utenti finali, inoltre, attraverso la sezione "Carte dei servizi" del sito istituzionale AGCOM (<https://www.agcom.it/carte-dei-servizi>) possono accedere alle carte dei servizi, alle condizioni generali di contratto, agli obiettivi annuali di qualità per l'anno in corso ed ai resoconti semestrali relativi ai risultati di qualità raggiunti durante il precedente anno dei diversi operatori, suddivisi per tipologia di servizio.

A tali misure, volte ad aumentare la consapevolezza dell'utente in sede precontrattuale, si è affiancata, nel periodo di riferimento, una specifica attività di vigilanza sui contenuti delle carte dei servizi e delle condizioni generali di contratto dei principali operatori. Tale attività ha avuto anche un positivo effetto di *moral suasion* nei confronti degli operatori.

---

<sup>20</sup> [https://www.misurainternet.it/confronto\\_banda\\_minima/](https://www.misurainternet.it/confronto_banda_minima/)

## 4 Art. 5 – Vigilanza e applicazione

*1. Le autorità nazionali di regolamentazione sottopongono a stretto monitoraggio e assicurano il rispetto degli articoli 3 e 4 e promuovono la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet.*

*Le autorità nazionali di regolamentazione pubblicano annualmente relazioni in merito al loro monitoraggio e ai suoi risultati e le trasmettono alla Commissione e al BEREC.*

*2. Su richiesta dell'autorità nazionale di regolamentazione, i fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, compresi i fornitori di servizi di accesso a Internet, rendono disponibili a tale autorità nazionale di regolamentazione informazioni pertinenti gli obblighi di cui agli articoli 3 e 4, in particolare informazioni concernenti la gestione della capacità della loro rete e del traffico, e motivano le misure di gestione del traffico eventualmente applicate. Tali fornitori forniscono le informazioni richieste nel rispetto dei termini e del livello di dettaglio specificati dall'autorità nazionale di regolamentazione.*

*3. Entro il 30 agosto 2016, allo scopo di contribuire all'applicazione coerente del presente regolamento, il BEREC, previa consultazione delle parti interessate e in stretta cooperazione con la Commissione, formula orientamenti per l'attuazione degli obblighi delle autorità nazionali di regolamentazione a norma del presente articolo.*

*4. Il presente articolo non pregiudica i compiti assegnati dagli Stati membri alle autorità nazionali di regolamentazione o alla stessa o ad altre autorità competenti conformemente al diritto dell'Unione.*

### 4.1 Qualità dei servizi di accesso a Internet

Il Regolamento prevede che le ANR adottino delle misure di *enforcement* mediante la definizione di requisiti tecnici e altre misure adeguate e necessarie, qualora ciò risulti necessario a promuovere la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico. A tal fine le ANR possono imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet (art. 5, comma 1).

AGCOM, al riguardo, non ha ritenuto necessario modificare la regolamentazione vigente.

Allo stato, la qualità dei servizi di accesso a Internet (“IAS”) da rete fissa viene rilevata in ogni regione italiana con sonde che misurano i due profili più diffusi per ogni operatore. I dati vengono aggregati con scadenza semestrale e pubblicati sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) nella sezione “Valori statistici comparativi”. Per la rete mobile, invece, sono pianificate apposite campagne di *drive test* per la verifica della qualità del servizio di connessione ad Internet ed i dati sono resi disponibili attraverso un’apposita applicazione *web* cartografica disponibile sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it).

#### 4.2 Pubblicazione reportistica

Per il periodo di riferimento della presente Relazione, AGCOM ha svolto una costante attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, che possano favorire una certa categoria di utenti a discapito degli altri in base a scelte commerciali degli operatori. In quest’ottica, AGCOM è stata impegnata nel monitoraggio delle offerte *zero-rating*, delle pratiche di *traffic management* e dei servizi specializzati. Tale attività ha avuto un importante effetto di *moral suasion*, inducendo alcuni operatori a interrompere o a rimodulare talune pratiche non in linea con il Regolamento. In altri casi, le attività di monitoraggio e vigilanza hanno portato all’adozione di provvedimenti nei confronti dei soggetti aventi posto in essere comportamenti e pratiche non conformi al Regolamento.

In adempimento a quanto previsto dal Regolamento (art. 5, comma 1), la presente Relazione dei lavori è pubblicata sul sito *web* [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ed analogamente trasmessa alla Commissione europea e al BEREC.

## 5 Art. 6 – Sanzioni

*Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni da irrogare in caso di violazione degli articoli 3, 4 e 5 e adottano tutte le misure necessarie ad assicurare la loro applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione tali norme e misure entro il 30 aprile 2016 e provvedono senza indugio a darle notifica di ogni ulteriore modifica.*

La legge n. 167 del 20 novembre 2017 (“Legge Europea 2017”) ha introdotto il nuovo comma 16-ter dell’articolo 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche, ai sensi del quale, in caso di violazione dell’articolo 3 del Regolamento UE n. 2120/2015, *“l’Autorità irroga una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 120.000 a euro 2.500.000 e ordina l’immediata cessazione della violazione. Qualora l’Autorità riscontri, ad un sommario esame, la sussistenza di una violazione dell’articolo 3, paragrafi 1, 2, 3 e 4, del citato regolamento (UE) 2015/2120 e ritenga sussistere motivi di urgenza dovuta al rischio di un danno di notevole gravità per il funzionamento del mercato o per la tutela degli utenti, può adottare, sentiti gli operatori interessati e nelle more dell’adozione del provvedimento definitivo, provvedimenti temporanei per far sospendere la condotta con effetto immediato”*.<sup>21</sup>

In attuazione del nuovo comma 16-ter dell’articolo 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche l’Autorità ha adottato, con delibera n. 135/20/CONS, un provvedimento di ordinanza ingiunzione nei confronti della Società Wind Tre S.p.a. per la violazione dell’articolo 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l’articolo 4, comma 1, della delibera n. 348/18/CONS, determinando, per il brand “Wind” e per il brand “3”, la sanzione pecuniaria nella misura complessiva di euro 240.000.

---

<sup>21</sup> Ai sensi del comma 16-quater *“L’Autorità può disporre la pubblicazione dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 16-bis e 16-ter, a spese dell’operatore, sui mezzi di comunicazione ritenuti più idonei, anche con pubblicazione su uno o più quotidiani a diffusione nazionale”*.