AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Relazione annuale 2021

Relazione sulle attività svolte dall'Autorità in materia di *Open Internet*

Implementazione del Regolamento (UE) 2015/2120

Sommario

1 Il quadro normativo di riferimento 4
2 Descrizione generale circa l'attuazione a livello nazionale del Regolamento 6
2.1 Attività interne 6
2.2 Attività esterne 6
2.3 Attività internazionali 7
3 Principali esiti delle attività di regolamentazione e vigilanza 11
Il Regolamento prevede che le ANR esercitino l'attività circa la corretta implementazione delle disposizioni normative in materia di: 11
3.1 Art. 3 – Salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta 11
a) Libertà d'uso di apparecchiature terminali 12
b) Pratiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet, ivi incluse le cosiddette pratiche di zero-rating 15
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 22
4 Art. 5 – Vigilanza e applicazione 35
4.1 Qualità dei servizi di accesso a Internet 35
4.2 Pubblicazione reportistica 36
5 Art. 6 – Sanzioni 37

Premessa

Questo documento (Relazione annuale 2021) presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2020 e il 30 aprile 2021.

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*.[1]

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"), inizialmente pubblicate il 30 agosto 2016, sono state aggiornate nel 2020[2] e forniscono indicazioni per l'attuazione delle regole europee in materia di *Open Internet* 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 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.

[1] 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

[2] Cfr. "*BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*", BoR (20) 112. Le nuove Linee guida adottate a giugno 2020 sostituiscono le precedenti del 2016. Disponibile al seguente link: https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation

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.[3]

In conformità con le Linee guida del BEREC (paragrafo 182),[4] 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 1º maggio dell'anno precedente a quello di pubblicazione e il 30 aprile dell'anno di pubblicazione.

Le Linee guida (paragrafo 183)[5] 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.

[3] Cfr. *ibidem.*
[4] 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)*".
[5] 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)".

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 *Open Internet* 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 *Open Internet*.

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

- attività interne;
- attività esterne.

Sono state inoltre condotte attività internazionali.

2.1 Attività interne

AGCOM ha continuato a svolgere le attività di regolamentazione e vigilanza anche tramite l'acquisizione e l'analisi di informazioni 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 dai principali ISP sia di rete fissa (*wired* e *wireless*) 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 e dei consumatori) 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 alcuni operatori a modificare le proprie pratiche tecniche e/o 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.[6]

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).

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)[7]. 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

[6] 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.

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

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 *open internet* e delle Linee guida. A tal proposito, il gruppo di lavoro ha predisposto un questionario interno ("*BEREC Internal Questionnaire on National Implementation of the Regulation (EU) 2015/2120*") che è stato trasmesso nel mese di aprile 2020 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 2020, 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 quarto anno di entrata in vigore del Regolamento. Il documento "*Report on the implementation of Regulation (EU) 2015/2120 and BEREC Net Neutrality Guidelines*" è stato pubblicato nel mese di ottobre 2020 (Cfr. BoR (20) 166).

Nel corso dell'anno, i *drafter* hanno proseguito nell'attività di confronto sulle casistiche nazionali al fine di promuovere lo scambio di pareri ed esperienze sull'attuazione del Regolamento, soprattutto alla luce dell'adozione delle nuove Linee guida del BEREC. In tal senso, i regolatori si sono confrontati sulla corretta attuazione della normativa vigente con riferimento alle politiche di gestione del traffico, di differenziazione dei livelli di qualità del servizio e delle offerte *zero-rating*.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 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*.

Inoltre, AGCOM ha partecipato (in qualità di *drafter*) anche ai lavori del gruppo di esperti in merito allo stato dell'arte del *deployment* dell'IPv6 tra i Paesi europei: al riguardo, l'Autorità ha contribuito alla redazione di un documento interno "*Report on a preliminary assessment of the transition to IPv6 in Europe and a proposal for next steps by BEREC on the matter*", così come alle attività connesse all'organizzazione di *workshop* interni e pubblici in materia di IPv6.

AGCOM, in qualità di *drafter*, all'interno del gruppo di lavoro di Open Internet, ha contribuito ad ultimare le attività del sotto-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) [8]. L'esperienza maturata in questo progetto ha consentito al gruppo del BEREC di sviluppare specifiche competenze utili nella valutazione delle componenti degli strumenti di misurazione. Il gruppo ha, quindi, predisposto un rapporto interno, utile a valutare le componenti attualmente disponibili tra i vari tool delle varie ANR degli Stati membri al fine di supportare l'implementazione di uno strumento nazionale di misurazione della neutralità della rete per quelle che non lo hanno, il tutto all'interno di un quadro metodologico armonizzato. Il rapporto è il primo di due prodotti correlati e fornisce una panoramica dei diversi strumenti utilizzati dalle ANR e del loro codice sorgente, includendo anche altri strumenti *Open Source* e commerciali disponibili sul mercato: il rapporto dimostra che c'è una vasta gamma di strumenti e opzioni disponibili, da quelli commerciali a quelli *Open Source*, implementando diversi algoritmi di misurazione che hanno un diverso livello di maturità. Gli strumenti *Open Source* delle ANR sono classificati in famiglie e vengono discusse le diverse componenti. Tutti gli strumenti citati permettono agli utenti di misurare sia la velocità di *download* che quella di *upload*. La maggior parte degli strumenti permette agli utenti di misurare la latenza bidirezionale e circa due terzi degli strumenti qui valutati permettono agli utenti di misurare il *jitter* e la perdita di pacchetti, mentre solo il 15% degli strumenti supporta il test del blocco delle porte TCP e UDP. In base alle evidenze delineate in questo documento, il BEREC intende sviluppare questo lavoro integrando ulteriori orientamenti per le ANR nella individuazione delle componenti raccomandate per la messa a punto degli strumenti di misurazione.

L'Autorità è inoltre presente come *drafter* nel secondo sotto-gruppo di lavoro di Open Internet che intende avviare il processo di revisione del documento "*Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology, BoR (17) 179*" del 2017, per il quale metterà a frutto l'esperienza maturata dal BEREC nel complesso processo di acquisizione dello strumento di misurazione della neutralità della rete prima riportato, oltre che i contributi delle ANR relativi alle loro attività effettuate dall'ultima versione del documento di descrizione della metodologia. Come descritto nel programma di lavoro BEREC 2021, in linea con il parere BEREC 2018 sulle linee guida sulla neutralità della rete del 2016

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

e con le linee guida BEREC Open Internet rivedute nel 2020, il gruppo di lavoro intende sviluppare ulteriormente la metodologia di misurazione della qualità generale dei servizi di accesso a Internet, dedicando particolare attenzione ai possibili aggiornamenti della metodologia di misurazione della velocità del servizio di accesso a internet (IAS). Inoltre, l'aggiornamento della metodologia potrebbe anche includere una valutazione delle migliori pratiche per la certificazione del meccanismo di monitoraggio, come definito nel regolamento Open Internet, e sul miglior utilizzo degli strumenti di misurazione nell'ambito delle funzioni di supervisione delle ANR.

AGCOM ha proseguito la sua partecipazione, in qualità di *drafter*, alle attività del gruppo BEREC FNE (*Fixed Network Evolution*) che si occupa delle "*Guidelines on very high capacity networks*"[9]. 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 dell'EECC. Le reti ad altissima capacità sono importanti perché sono in grado di fornire servizi agli utenti finali con una qualità di servizio (QoS) particolarmente elevata e l'EECC promuove lo sviluppo di reti ad altissima capacità a beneficio degli utenti finali (art. 3(2)a EECC). Pertanto, le prestazioni equivalenti allo scenario di base vengono considerate rispetto alla QoS raggiungibile dagli utenti finali delle reti ad altissima capacità. Inoltre, l'EECC definisce una rete ad altissima capacità come un certo tipo di rete di comunicazioni elettroniche e non solo come un segmento di essa. In base a quanto previsto dall'EECC (all'art. 2(2)) la classificazione delle reti VHCN è avvenuta anche sulla base di una serie di requisiti prestazionali ed il lavoro ha portato all'adozione ad ottobre del 2020 delle linee guida sulle VHCN[10] che hanno identificato i criteri armonizzati a livello europeo che devono essere soddisfatti affinché una rete possa essere definita VHCN. Nelle linee guida si trova anche una classificazione funzionale ad una politica di sviluppo volta a promuovere la connettività, l'accesso e l'adozione delle reti ultraveloci e che ha impatto su una serie di misure regolamentari previste dal EECC.

[9] 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.

[10] *"BEREC Guidelines on Very High Capacity Networks"*, BoR (20) 165

3 Principali esiti delle attività di regolamentazione e vigilanza

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[11], l'Autorità ha avviato un'attenta verifica degli adempimenti da parte degli operatori relativamente ai contratti in essere al momento dell'adozione della delibera. Al riguardo, l'Autorità ha vigilato sulle modalità con le quali gli

[11] Le sentenze sono state appellate al Consiglio di Stato. Il giudizio è tuttora pendente.

operatori che avevano contratti in essere che prevedevano l'utilizzo obbligatorio del terminale a titolo oneroso per l'utente finale hanno proposto all'utente la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che prevedesse la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincolasse l'utilizzo attraverso l'imputazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione o, in alternativa, hanno consentito all'utente finale di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale. L'Autorità, in particolare, è intervenuta, in alcuni casi, per migliorare l'informativa per gli utenti interessati dalla norma in argomento e per dare il tempo adeguato agli utenti di aderire alle proposte degli operatori, compatibilmente con lo stato di emergenza legato alla pandemia.

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, avendo accertato la reiterata condotta già sanzionata con delibera n. 135/20/CONS, l'Autorità, con delibera n. 121/21/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. In generale, anche grazie all'attività di vigilanza portata avanti dall'Autorità negli ultimi anni, si è assistito ad 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.

A partire dal 2019, 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*). Come noto, già 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 a fronte delle istanze formulate da alcuni fornitori di servizi basati su tecnologia FWA e FTTH. A esito delle valutazioni circa 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.

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 è pervenuta una ulteriore istanza da parte di un operatore in merito alla fornitura di servizi FWA. A valle degli approfondimenti istruttori, con motivazioni e a condizioni analoghe alle precedenti, AGCOM ha accolto l'istanza di deroga nel mese di ottobre 2020. Anche in tal caso, l'accoglimento è stato comunque accompagnato dall'avvio di un'attività di monitoraggio dell'evoluzione tecnica e dei mercati delle reti FWA, finalizzata a garantire tempestivamente il rispetto della libertà di scelta dei terminali da parte dell'utente qualora venissero meno le ragioni poste a base delle deroghe.

Anche nell'ambito dei servizi radiomobili, l'Autorità ha vigilato circa il rispetto dell'art. 3, comma 1, del Regolamento, con particolare riferimento alla libertà di scelta dei terminali. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto un'azione di *moral suasion* nei confronti di un operatore mobile virtuale, che indicava, nelle informative rese agli utenti, che la SIM potesse essere utilizzata solo all'interno di dispositivi di tipo *smartphone* o *tablet*. A seguito dell'azione dell'Autorità, l'operatore ha modificato le informative, eliminando la suddetta restrizione.

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

Pratiche 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 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 nuovi 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 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 2020, 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*.[12]
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);[13]
ii) devono trattare tutto il traffico allo stesso modo (art. 3, comma 3).[14]

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 continuità con il proprio operato, AGCOM ha svolto una ricognizione delle offerte sul mercato, monitorando i siti *web* dei principali ISP di rete mobile (MNO) e dei principali operatori mobili virtuali (MVNO), con riferimento ai seguenti aspetti: 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.

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

[12] Per pratiche di *zero rating* si intendono quelle offerte che non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni (c.d. "*zerorated*") 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).
[13] 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*".
[14] 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*".

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, soluzioni di *storage cloud*, 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 delle dinamiche di scenario europeo, al fine di consentire una omogenea attuazione della normativa in materia.

Inoltre, si evidenzia come nell'ambito delle attività connesse alla gestione della pandemia si è registrato il lancio da parte di alcuni operatori di offerte *zero-rating* a supporto della didattica *on-line*. In tal senso, a partire dal mese di novembre 2020, i principali operatori di rete mobile hanno accolto l'invito del governo ad individuare delle soluzioni per agevolare gli studenti a seguire le lezioni da remoto: il traffico generato sulle piattaforme di *e-learning* non è stato conteggiato ai fini del consumo del traffico dati incluso nelle offerte mobili.

Il 15 settembre 2020 la Corte di Giustizia Europea, in relazione ai casi C-807/18 and C-39/19 dell'operatore Telenor Magyarország, si è pronunciata in merito all'interpretazione dell'articolo 3 del Regolamento, con particolare riferimento alle offerte zero-rating. Nella propria sentenza, la Corte ha dichiarato che il citato articolo deve essere interpretato nel senso che pacchetti attuati da un fornitore di servizi di accesso a Internet mediante accordi conclusi con utenti finali, ai sensi dei quali questi ultimi possono acquistare un piano tariffario che conferisce loro il diritto di utilizzare senza restrizioni un determinato volume di dati senza che da tale volume sia detratto l'utilizzo di talune applicazioni e di taluni servizi specifici soggetti a «tariffa zero», e, una volta esaurito tale volume di dati, possono continuare a utilizzare senza restrizioni tali applicazioni e tali servizi specifici (mentre alle altre applicazioni e agli altri servizi disponibili sono applicate misure di blocco o di rallentamento del traffico), sono incompatibili con il paragrafo 2 di tale articolo, in combinato disposto con il paragrafo 1 dello stesso articolo, in quanto detti pacchetti, detti accordi e dette misure di blocco o di rallentamento limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali. Sono altresì incompatibili con il paragrafo 3 di detto articolo in quanto le suddette misure di blocco o di rallentamento sono basate su considerazioni di ordine prettamente commerciale e non su requisiti di qualità tecnica del servizio.

Un caso simile era stato affrontato dall'Autorità nel 2017, quando, con delibera n. 123/17/CONS, l'operatore WindTre era stato diffidato per un caso analogo riferito alle app Wind Veon e Music by

3. Su tale delibera si era pronunciato, a fronte del ricorso dell'operatore, il TAR del Lazio, confermando l'operato dell'Autorità con sentenza n. 12510/18, la quale non risulta essere stata appellata.

Accordi e pratiche commerciali

Nel mese di febbraio 2021, AGCOM ha avviato un aggiornamento dell'attività di monitoraggio sull'implementazione di misure di differenziazione della qualità del servizio nell'ambito della definizione delle politiche commerciali connesse all'offerta di servizi di accesso ad Internet. AGCOM ha tenuto conto anche delle nuove indicazioni incluse nelle recenti Linee guida del BEREC per l'attuazione delle regole europee in materia di *Open Internet*.

In particolare, le nuove Linee guida forniscono ulteriori elementi per la valutazione delle misure di discriminazione della QoS ammissibili, confermando l'obbligo di gestire il traffico in modo agnostico rispetto alle applicazioni (cfr. punti 34 e ss.).

Al fine di verificare la conformità degli accordi e delle pratiche commerciali alla normativa vigente, si è trasmessa agli operatori che forniscono servizi di accesso ad Internet (sia su rete fissa sia su rete mobile), una puntuale richiesta di informazioni al fine di mappare le offerte presenti sul mercato ed acquisire ogni informazione ed elemento di dettaglio utili a dimostrare la conformità di tali offerte con le disposizioni del Regolamento. In aggiunta, si è proceduto alla ricognizione delle offerte commercializzate dagli operatori di rete mediante la consultazione diretta delle informazioni pubblicate sui siti *web*; a partire dalla verifica delle condizioni contrattuali e di offerta, è stata realizzata un'analisi di confronto delle offerte commercializzate sul mercato italiano. Parallelamente, sono state volte anche delle indagini sulle offerte esistenti nello scenario UE ed acquisiti gli orientamenti in materia sinora condivisi in ambito BEREC. Allo stato, sono in corso approfondimenti (anche tramite audizioni con gli operatori) per acquisire i chiarimenti alla valutazione di conformità delle varie casistiche nazionali rispetto alla normativa in materia di *open internet*.

Nel periodo di riferimento, nell'ambito della propria attività di vigilanza sulla norma in argomento, ha affrontato il caso di un operatore che non consentiva, ai propri utenti FWA, di ottenere un indirizzo IP pubblico. A fronte dell'attività di *moral suasion* dell'Autorità, l'operatore ha introdotto anche per gli utenti FWA la possibilità di ottenere un indirizzo IP pubblico.

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 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 agli ISP.

L'Autorità, nell'ambito della vigilanza sulle pratiche di gestione del traffico da parte degli operatori, ha affrontato, in particolare, il caso di un operatore che prevedeva la possibilità di limitare alcune categorie di traffico (ad es. trasferimento file) in casi di forte aumento del traffico. Nell'ambito di questa attività è stato verificato che la pratica in argomento fosse applicata ai soli momenti ed alle sole zone in cui si verificava una reale congestione della rete, solo per il tempo necessario a risolvere la congestione, e a fronte dell'attività di *moral suasion* svolta dell'Autorità, è stata migliorata la trasparenza per gli utenti finali.

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"[15], 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 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.

AGCOM ha prodotto con frequenza settimanale (da ultimo, mensile) la reportistica sullo stato della Rete ed ha contribuito anche con il gruppo di esperti del BEREC "Regulatory Framework" alla stesura della reportistica mensile (da ultimo, trimestrale) "*Summary Report on the status of internet capacity in light of the Covid-19 crisis*" e del documento "*Overview of the Member States experiences related to the regulatory and other measures in light of the COVID-19 crisis*"; BoR (20) 234.

[15] 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).

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 alla settimana 7 (10-16 febbraio 2020). Un primo decremento del traffico è invece riscontrabile alla settimana 21 (18 – 25 maggio 2020) coincidente con l'avvio della Fase 2 e la fine del *lockdown*. Allo stato, rispetto alla settimana 7, continuano a registrarsi incrementi di traffico significativi ma stabili.[16]

Port Blocking

L'Autorità nel mese di febbraio 2021 ha avviato un'azione di monitoraggio volta a verificare il livello di attuazione delle pratiche di *port-blocking* da parte dei principali operatori nelle rispettive reti di accesso a Internet sia di tipo *wired*, sia wireless, che FWA; la prima fase di tale indagine è stata avviata mediante una richiesta formale di informazioni inviata agli Operatori (*RFI -Request For Information*).

Dall'analisi delle informazioni pervenute è risultata evidente nel complesso un'ampia variabilità riguardo sia alla completezza delle risposte fornite dagli operatori, sia alle tipologie delle misure da loro riferite in relazione agli aspetti regolamentari oggetto dell'indagine. In particolare, al fine di valutare la rilevanza delle pratiche di *port-blocking* riferite dagli operatori come riconducibili alle tematiche di sicurezza cyber, l'Autorità ha svolto, in primo luogo, un'attività di ricognizione delle porte dichiarate bloccate dai singoli operatori mediante una consultazione delle informazioni pubblicate sia sui principali siti web di reportistica in materia di sicurezza informatica e delle reti, sia sui siti web dei principali produttori di apparati di rete. Si è quindi provveduto a integrare tale quadro

[16] Si veda quanto riportato nella Comunicazione del 21 maggio 2021 in merito agli esiti del "Monitoraggio del traffico dati e voce: aggiornamento alla settimana 17/2021", disponibile al seguente link: 70183aa1-f669-4b26-b169-ebc8b0d615c6 (agcom.it) .

informativo con una ricognizione delle tematiche relative al *port-blocking* nei report del BEREC e delle ANR europee.

In esito all'analisi delle informazioni tecniche complessivamente acquisite, l'Autorità ha ritenuto opportuno ampliare l'indagine conoscitiva di interesse con un ulteriore livello di approfondimento, prevedendo a tal fine un duplice intervento, articolato in una campagna di audizioni con gli Operatori e nella notifica di una seconda tornata di richieste di informazioni per approfondimenti tecnici.

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;

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.

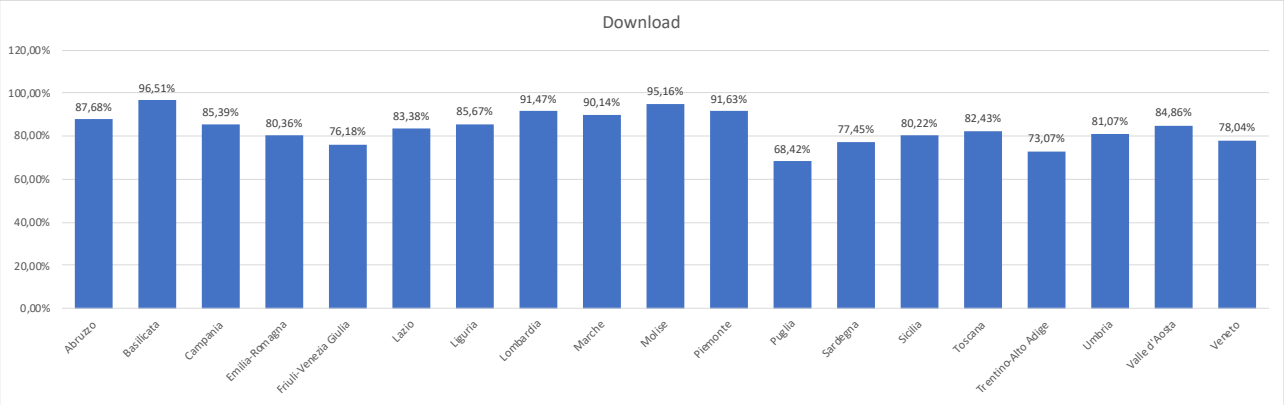
Tale reportistica è disponibile sul sito www.misurainternet.it, alla sezione "Valori statistici comparativi" (https://www.misurainternet.it/valori_statistici/).

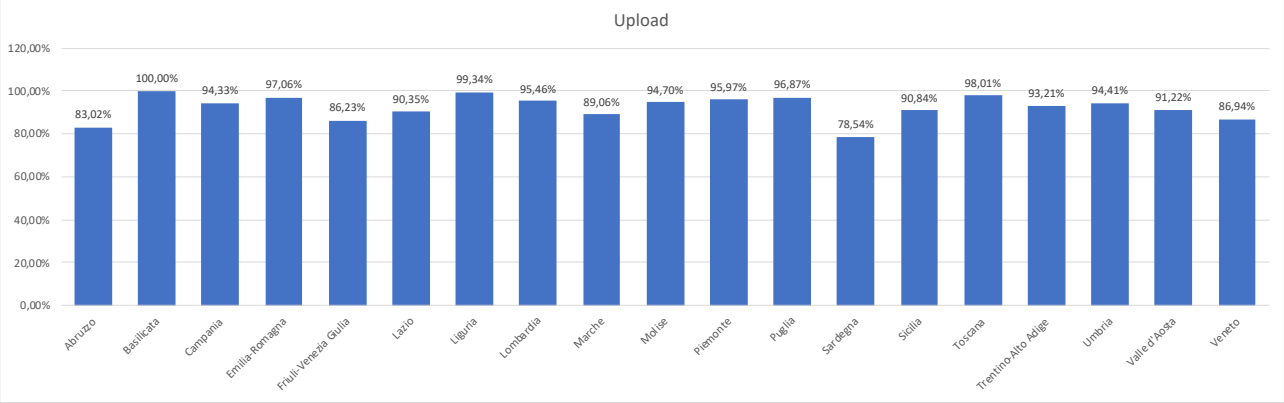
I Valori Statistici Comparativi riportano i risultati delle campagne di misura della qualità di accesso ad Internet da rete fissa a livello regionale e nazionale, attraverso apposite sonde installate nelle diverse regioni italiane e che misurano, secondo un preciso *schedule*, la qualità dei due profili 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 2020 sono stati pubblicati i valori misurati per 20 operatori, aggregando più di 2.233.303 misurazioni per una media di più di 111.665 misurazioni per operatore.

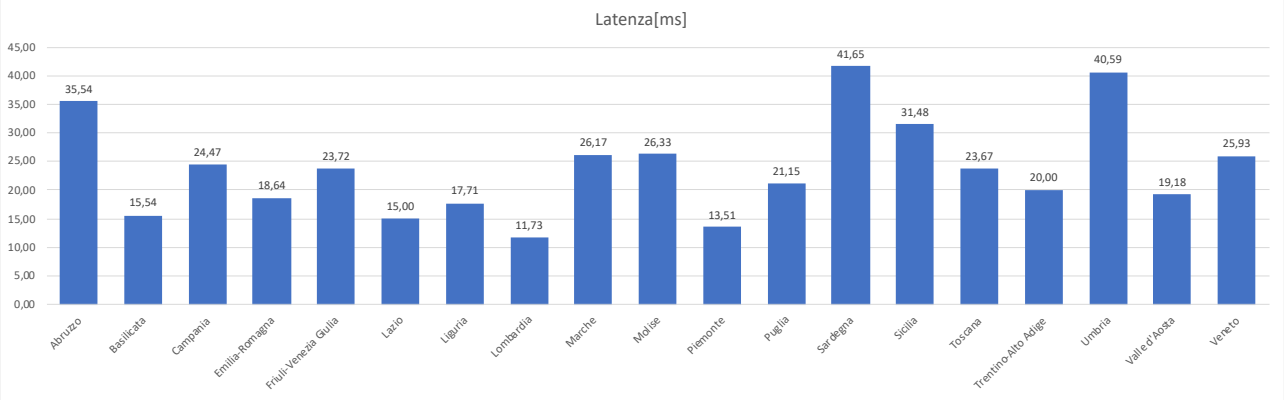
Con riferimento al 2020, nei due grafici seguenti vengono riportate le velocità medie calcolate e aggregate per ogni punto di misura regionale, normalizzate rispetto al valore della velocità del profilo misurato; nel primo grafico si fa riferimento al *downlink* e nel secondo all'*uplink*. Tali indicatori

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 le definizioni 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 DGTCSI-ISCTI (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*.

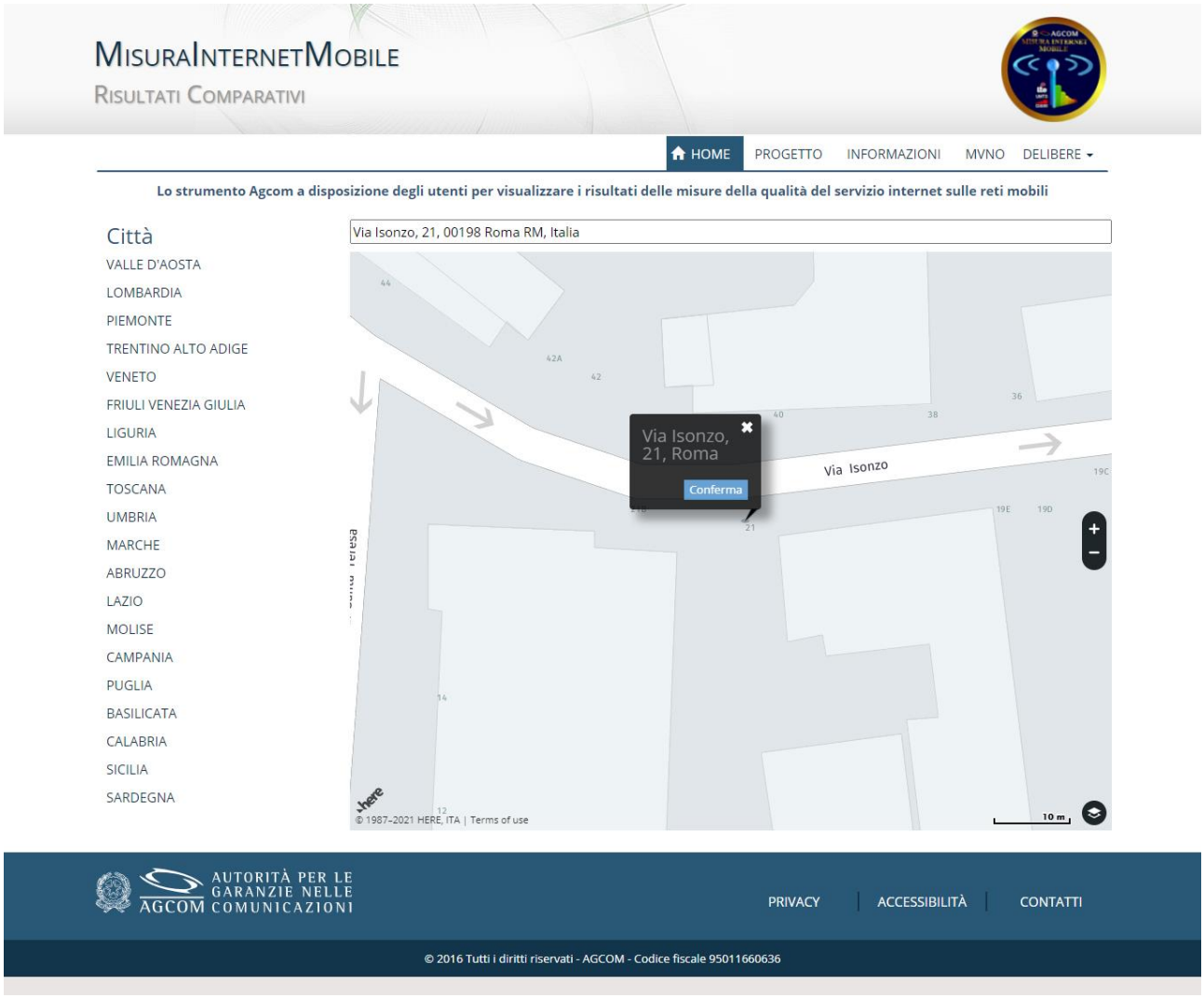
Nel 2020 è stata condotta la seconda campagna di misura di cui alla delibera n. 125/19/CONS. La campagna è stata completata secondo i tempi del cronoprogramma ed i relativi risultati, così come i

dettagli sui principali aspetti tecnici e regolamentari del progetto, sono disponibili per gli utenti all'indirizzo www.misurainternetmobile.it.

Le elaborazioni complessive sulle reti dei tre operatori TIM, Vodafone e Wind Tre hanno evidenziato, per le misure statiche, un valore medio della velocità in download di oltre 68 Mbps, con una velocità in upload che supera i 28 Mbps. Considerando le misure dinamiche urbane, il valore medio della velocità è risultato di oltre 60 Mbps in download, e di oltre 26 Mbps in upload.

Le migliori prestazioni nelle misure statiche si sono registrate, in particolare, a Bologna (105 Mbps in download e 30 Mbps in upload), Bari (89 Mbps in download e 32 Mbps in upload), Firenze (83 Mbps in download e 31 Mbps in upload) e a Verona (74 Mbps in download e 31 Mbps in upload)

All'indirizzo 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 (seconda figura).

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

MisuraInternetMobile
Risultati Comparativi

HOME | PROGETTO | INFORMAZIONI | MVNO | DELIBERE | CAMPAGNE DI MISURA

Home > Risultati

Roma, Via Isonzo, 21

Campagna di misura 2020

Mostra misure dinamiche

Misure statiche: prestazioni città misurata in 4G

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)	**Da 12.6 a 23.1 Mbps** 700 metri 25-9-2020	**Da 33.5 a 45.4 Mbps** 700 metri 25-9-2020	**Da 33.5 a 45.4 Mbps** 700 metri 25-9-2020
VELOCITA' DI RICEZIONE (espressa in megabit per secondo)	**Da 72.4 a 112.2 Mbps** 700 metri 25-9-2020	**Da 46.5 a 72.4 Mbps** 700 metri 25-9-2020	**Da 72.4 a 112.2 Mbps** 700 metri 25-9-2020
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB (espresso in secondi)	**Più di 1.5 s** 700 metri 25-9-2020	**Meno di 0.9 s** 700 metri 25-9-2020	**Da 1.2 a 1.5 s** 700 metri 25-9-2020
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA (espresso in secondi)	**Da 1.6 a 2.4 s** 700 metri 25-9-2020	**Da 1.6 a 2.4 s** 700 metri 25-9-2020	**Da 1.2 a 1.6 s** 700 metri 25-9-2020
RITARDO (espresso in millisecondi)	**Da 23 a 30 ms** 700 metri 25-9-2020	**Da 30 a 34 ms** 700 metri 25-9-2020	**Più di 49 ms** 700 metri 25-9-2020
VARIAZIONE DEL RITARDO (espresso in millisecondi)	**Da 3 a 5 ms** 700 metri 25-9-2020	**Da 3 a 5 ms** 700 metri 25-9-2020	**Più di 6 ms** 700 metri 25-9-2020
TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE (espresso in secondi)	**Da 1.45 a 1.58 s** 700 metri 25-9-2020	**Da 1.45 a 1.58 s** 700 metri 25-9-2020	**Da 1.58 a 1.76 s** 700 metri 25-9-2020
TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING	**0 %** 700 metri 25-9-2020	**0 %** 700 metri 25-9-2020	**0 %** 700 metri 25-9-2020

Mostra percentuali di successo

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

PRIVACY | ACCESSIBILITÀ | CONTATTI

© 2016 Tutti i diritti riservati - AGCOM - Codice fiscale 95011660636

Roma, Via Isonzo, 21

Campagna di misura 2020

Mostra misure statiche

Misure dinamiche: prestazioni città misurata in 4G

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 12.9 a 22.2 Mbps** 700 metri 8 Km/h 25-9-2020	**Da 31.7 a 44 Mbps** 700 metri 7 Km/h 25-9-2020	**Da 31.7 a 44 Mbps** 750 metri 0 Km/h 25-9-2020
VELOCITA' DI RICEZIONE (espressa in megabit per secondo)	**Da 67 a 102.8 Mbps** 650 metri 12 Km/h 25-9-2020	**Da 22.2 a 42.2 Mbps** 650 metri 10 Km/h 25-9-2020	**Da 42.2 a 67 Mbps** 700 metri 0 Km/h 25-9-2020
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB (espresso in secondi)	**Meno di 0.8 s** 700 metri 26 Km/h 25-9-2020	**Da 0.8 a 0.9 s** 650 metri 14 Km/h 25-9-2020	**Da 1.1 a 1.6 s** 650 metri 11 Km/h 25-9-2020
TEMPO DI SCARICAMENTO PAGINA WEB IN MODALITA' SICURA (espresso in secondi)	**Meno di 1 s** 650 metri 13 Km/h 25-9-2020	**Da 1 a 1.1 s** 650 metri 13 Km/h 25-9-2020	**Da 1.4 a 2 s** 650 metri 10 Km/h 25-9-2020
RITARDO (espresso in millisecondi)	**Da 25 a 31 ms** 650 metri 10 Km/h 25-9-2020	**Da 25 a 31 ms** 650 metri 29 Km/h 25-9-2020	**Più di 50 ms** 650 metri 15 Km/h 25-9-2020
VARIAZIONE DEL RITARDO (espresso in millisecondi)	**Da 2 a 5 ms** 650 metri 10 Km/h 25-9-2020	**Da 2 a 5 ms** 650 metri 29 Km/h 25-9-2020	**Da 5 a 10 ms** 700 metri 13 Km/h 25-9-2020
TEMPO DI INIZIO RIPRODUZIONE (espresso in secondi)	**Più di 1.98 s** 700 metri 1 Km/h 25-9-2020	**Da 1.36 a 1.51 s** 750 metri 0 Km/h 25-9-2020	**Da 1.51 a 1.68 s** 750 metri 0 Km/h 25-9-2020
TASSO DI INTERRUZIONE PER FREEZING	**0 %** 700 metri 1 Km/h 25-9-2020	**0 %** 750 metri 0 Km/h 25-9-2020	**0 %** 750 metri 0 Km/h 25-9-2020

Mostra percentuali di successo

© 2016 Tutti i diritti riservati - AGCOM - Codice fiscale 95011660636

Nel corso del periodo di riferimento si sono svolte le riunioni del tavolo tecnico, istituito con la delibera n. 125/19/CONS, finalizzato allo studio e all'analisi degli aspetti evolutivi delle campagne per gli anni successivi al 2020, con particolare riferimento alla misurazione della qualità dei servizi disponibili con la nuova tecnologia 5G. I lavori di tale tavolo sono stati di fondamentale importanza per l'istruttoria relativa all'approvazione della delibera n. 118/21/CONS, nella quale è stata disciplinata la campagna di misura su campo della qualità del servizio delle reti mobili per l'anno 2021. Segnatamente, per l'anno 2021 è prevista una campagna ufficiale, avente come target le reti 4G, da svolgere in continuità con quelle del precedente biennio, a cui si affianca una campagna sperimentale per la misurazione della qualità delle reti 5G, da svolgere nelle città oggetto di misure statiche in un numero di pixel pari, ove possibile a seconda della copertura 5G degli operatori, nel 25% dei pixel oggetto di misurazione statica.

Al fine di migliorare la conoscenza dello stato della banda larga in Italia e della qualità percepita dagli utenti finali, è stato rilasciato un *agent web based* di misura della velocità istantanea di accesso a internet (*speed test on line*). Tale strumento consente 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.* A circa un anno dal rilascio dello *speed test,* sono già state già effettuate più di 1.300.000 misure.
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. La sua prima release è stata sviluppata nel 2010 e poi costantemente aggiornato 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 da DGTCSI-ISCTI.

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, 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 2020 l'83% dei certificati prodotti dagli utenti finali, utilizzando NeMeSys ha riportato una violazione contrattuale, come mostra il grafico successivo.

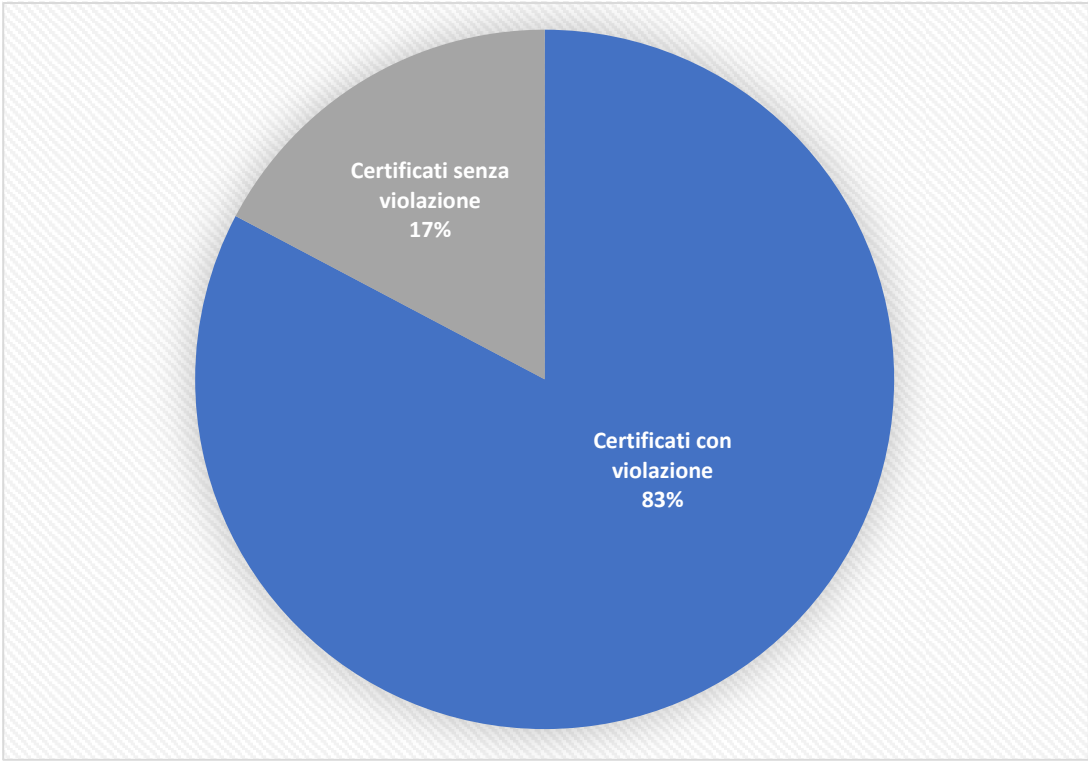


Figura 1 - ...

Per quanto riguarda le "*procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali*" [17], AGCOM ha definito la procedura generale di trattamento dei reclami inviati dagli utenti

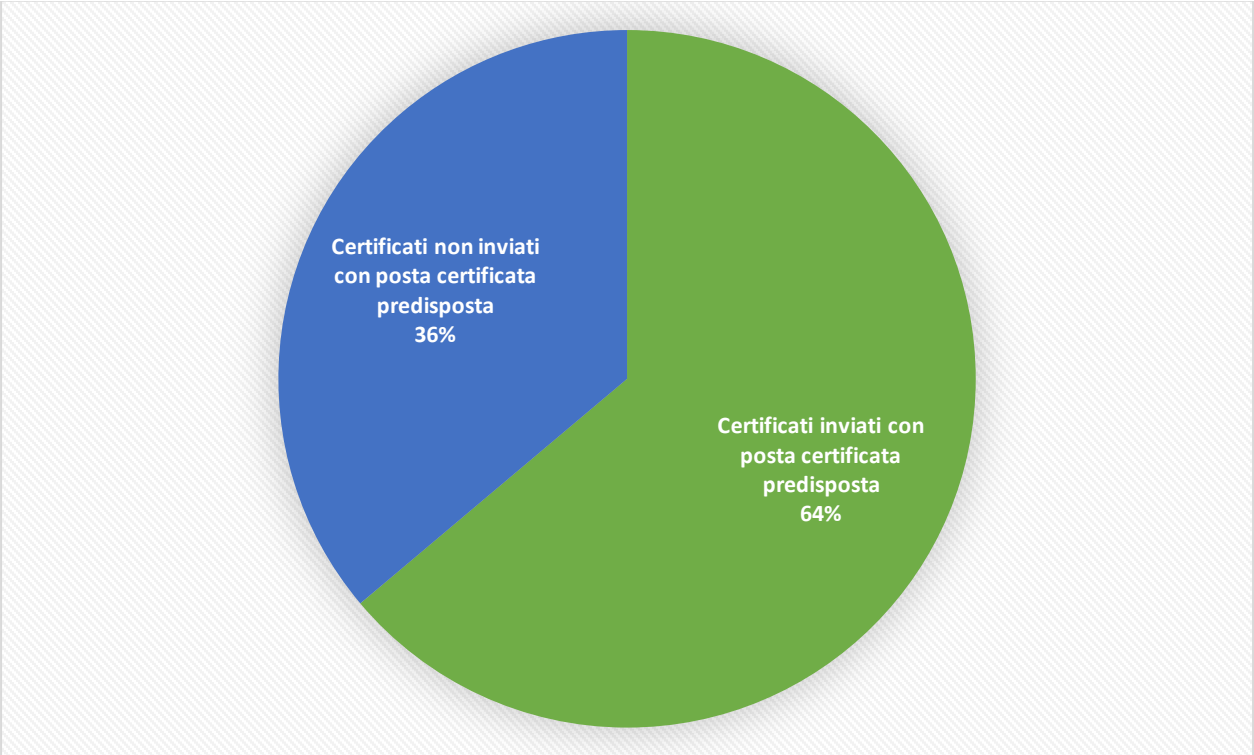
[17] Cfr. art. 4, comma 2: "*I fornitori di servizi di accesso a Internet predispongono procedure trasparenti, semplici ed efficienti per trattare i reclami degli utenti finali relativi ai diritti e agli obblighi di cui all'articolo 3 e al paragrafo 1 del presente articolo*".

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 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, 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 64% 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, DGTCSI-ISCTI 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. 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.

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[18], 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.

[18] 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 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.

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 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*".[19]

Come già detto al paragrafo 3.1, in attuazione del nuovo comma 16-*ter* dell'articolo 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche l'Autorità ha adottato, con delibera n. 121/21/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 la sanzione pecuniaria nella misura complessiva di euro 480.000.

[19] 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*".