



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Ing. Federico Flaviano



La tutela dei diritti dell'utente digitale

Gli interventi dell'Agcom

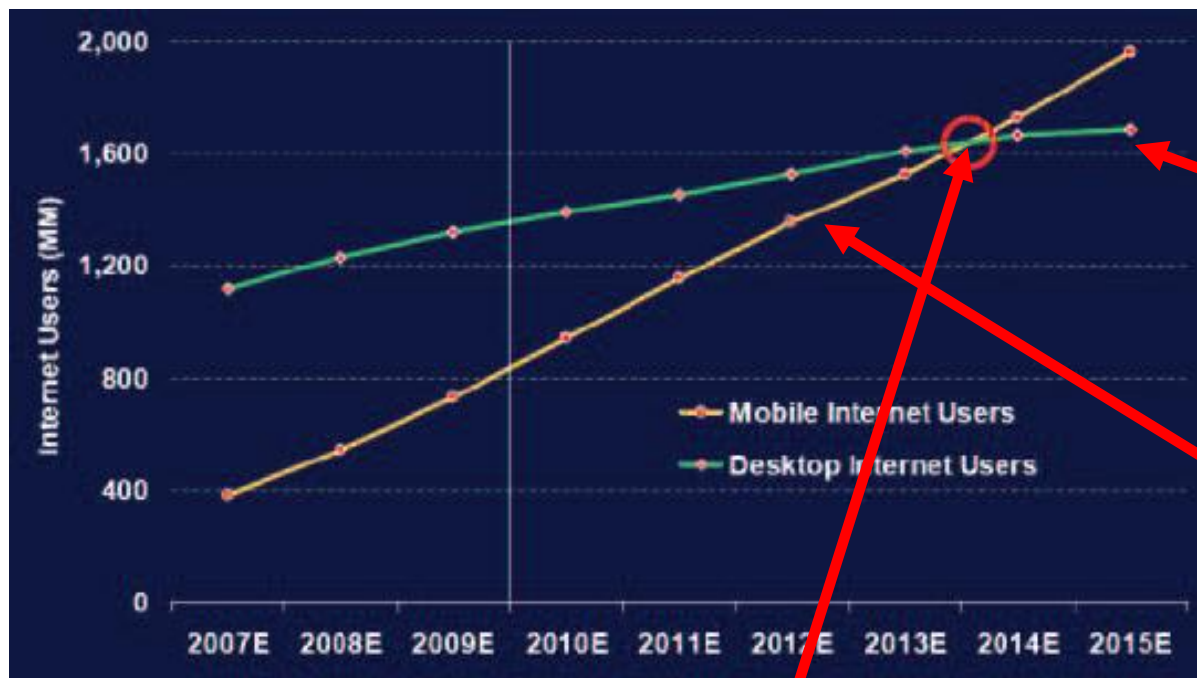
7 Giugno 2011



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Secondo Morgan Stanley nei prossimi anni...



Gli utenti Internet da rete fissa continueranno ad aumentare...

...ma quelli da rete mobile aumenteranno più velocemente

Nel 2013 gli utenti Internet da rete mobile supereranno quelli da rete fissa

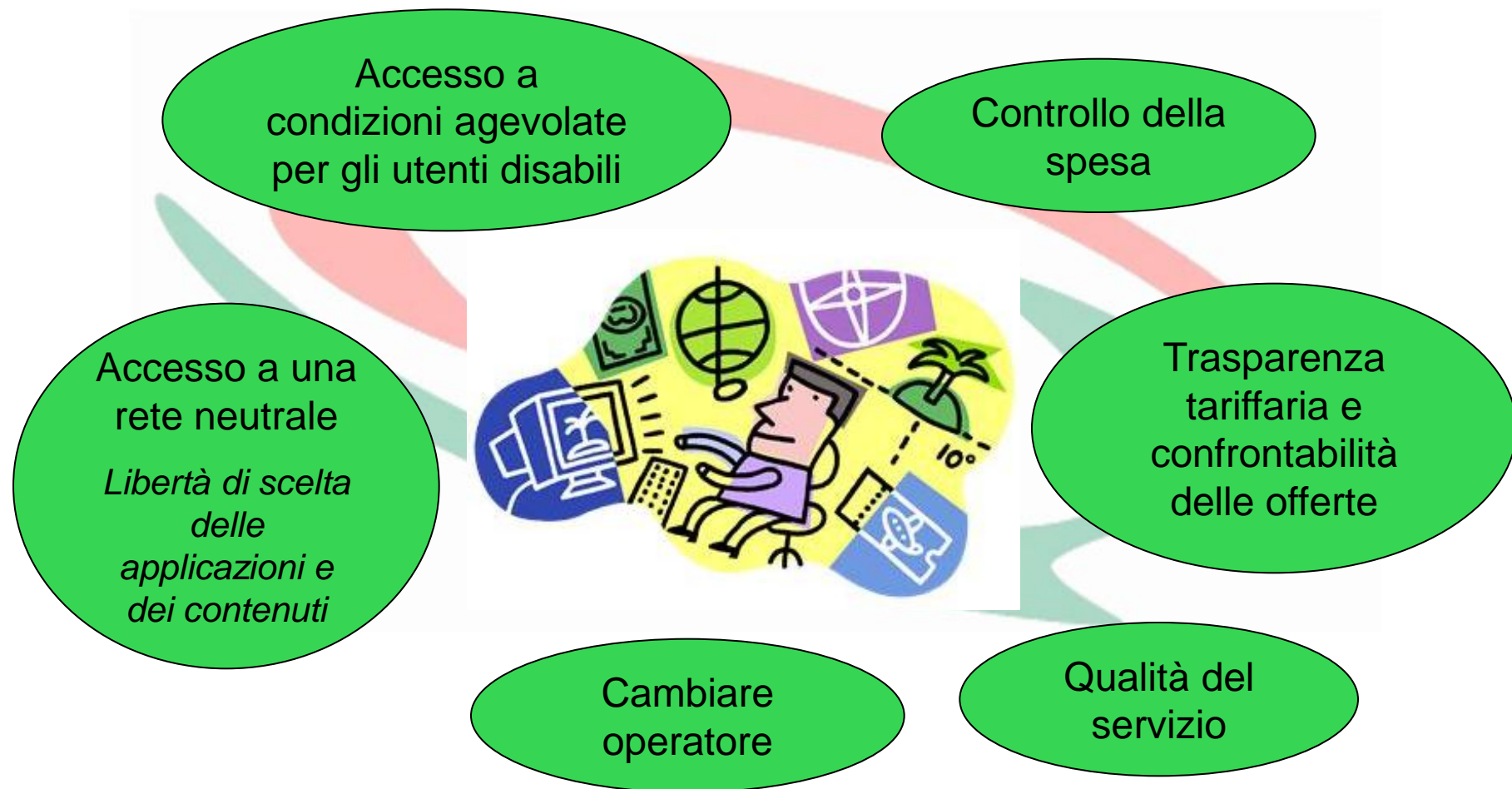
Quali i diritti e quali i doveri degli utenti digitali? Quali cautele adottare?



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

I diritti dell'utente digitale





**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

**Le agevolazione per gli utenti disabili (Delibera
514/07/CONS)**



Accesso a condizioni agevolate per gli utenti disabili

SORDI

Gli operatori di telefonia mobile devono predisporre un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda l'invio di almeno 50 SMS gratuiti al giorno, nella quale il prezzo di ciascun servizio fruibile da tali utenti non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dall'operatore all'utenza, anche nell'ambito di promozioni. Ciascun utente sordo ha diritto ad accedere all'offerta specifica con riferimento ad un solo numero telefonico mobile. La domanda di agevolazione viene inviata all'operatore allegando soltanto la certificazione che comprova la sordità e l'offerta deve essere attivata senza alcun costo.

CIECHI

Gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa riconoscono agli utenti ciechi totali e a quelli nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale la fruizione di almeno 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet. La domanda di agevolazione è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della conclusione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Net Neutrality: i passi dell'Agcom



Accesso ad una rete neutrale

Indagine conoscitiva sui servizi VoIP e P2P da rete mobile (delibera 649/09/CONS)



Approvazione del testo dell'indagine conoscitiva e conseguente consultazione pubblica (delibera 39/11/CONS)

In considerazione dell'ampiezza e della portata generale dei temi afferenti il principio della *net neutrality* si è reso necessario uno specifico approfondimento, avente carattere di studio e di ricerca, sul principio della neutralità della rete e le relative forme di declinazione e attuazione (delibera 40/11/CONS)





**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

I passi della Commissione Europea

La Commissione europea ha sottolineato l'esigenza di garantire che cittadini e imprese possano accedere facilmente a un'internet aperta e neutrale.

La Commissione presterà attenzione in particolare all'esistenza di restrizioni generalizzate di servizi e applicazioni leciti e al fatto che le connessioni a banda larga dei cittadini e delle imprese siano veloci come indicato nella pubblicità dei fornitori di servizi internet.

La Commissione ha chiesto al BEREC di avviare un'analisi rigorosa della situazione su

• barriere al cambio di operatore

• blocco o strozzamento del traffico via internet

• trasparenza

• qualità dei servizi

La Commissione pubblicherà, entro la fine dell'anno, i dati dell'indagine del BEREC



Il controllo della spesa



Il controllo della spesa

- Delibera 96/07/CONS
- Delibera 126/07/CONS
- Delibera 418/07/CONS
- Recente intervento recante misure anti bill shock: delibera 326/10/CONS

Regolamento UE n.
544/2009

Eurotariffa

Misure anti
bill shock

Consultazione pubblica
(delibera n. 696/09/CONS)



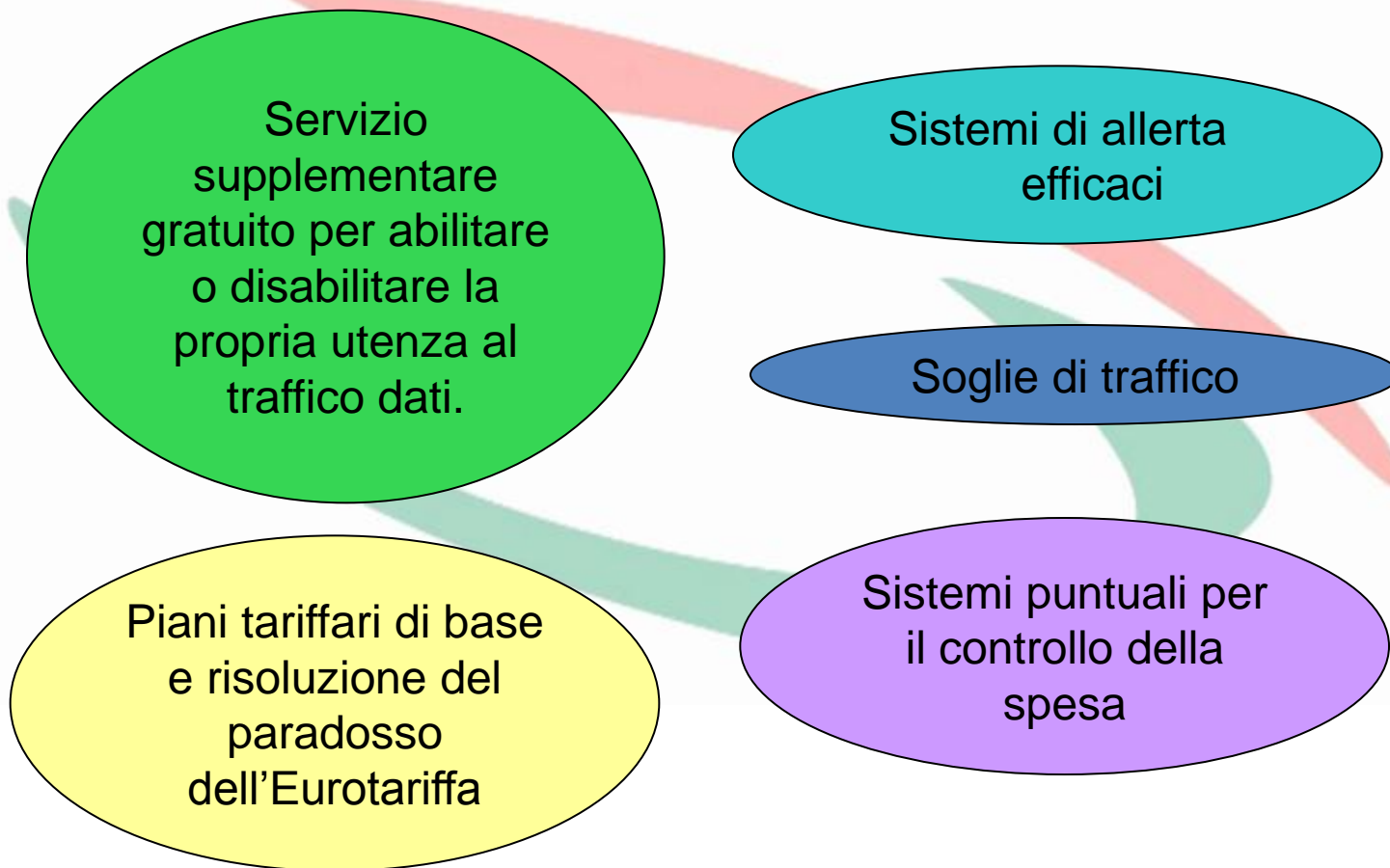
Delibera 326/10/CONS



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Delibera Agcom 326/10/CONS





Qualità del servizio

Il software **Ne.Me.Sys.** (**Network Measurement System**) consente di verificare che i valori misurati sulla singola linea d'accesso siano rispondenti a quelli dichiarati e promessi dagli operatori nell'offerta contrattuale da loro sottoscritta.

Nel caso in cui l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato, come strumento di tutela al fine proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti e ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, il recesso senza penali.

Il software Ne.me.sys è disponibile gratuitamente per tutti gli utenti sul sito www.misurainternet.it





Sono attualmente in corso due fondamentali attività sulla qualità del servizio, propedeutiche ad un successivo specifico intervento sulla qualità dei servizi dati in mobilità.



Attuazione della delibera sulla qualità dell'accesso a Internet da postazione fissa (delibera n. 244/08/CSP)

Studio, nell'ambito dell'accordo quadro Agcom-FUB, degli indicatori di qualità e delle relative metodiche di misura per i servizi di comunicazioni mobili e personali più recenti ed innovativi, rispetto a quanto attualmente disciplinato, inclusi i servizi UMTS (delibera n. 708/09/CONS)



Futuro procedimento sulla qualità dell'accesso a Internet da postazione mobile



Trasparenza tariffaria e confrontabilità delle offerte

Delibera n. 331/09/CONS: Accredimento di soggetti indipendenti titolari di motori di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica

Accreditamento di supermoney.eu

L'Agcom ha recentemente accreditato, per la prima volta in Italia, il motore di calcolo supermoney.eu, marchio della Smartmoney s.r.l.

Il motore, accreditato nel mese di gennaio 2010, è presente sul sito www.supermoney.eu, raggiungibile anche tramite la pagina web del sito dell'Autorità "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta"



The screenshot shows the homepage of supermoney.eu with the slogan "Confronta, Scegli e Risparmia!". It features a navigation menu with categories like Comunicazioni, Finanziamenti, Assicurazioni, Energia, Risparmio, and Altri Servizi. A main section displays search results for "polizza abitazione sicura" with a table of annual import values for different providers: Casa sicura (392 €), genertel.it (559 €), genalloyd (559 €), and direct line (568 €). A sidebar offers a "Trova la polizza casa più vantaggiosa" search tool with dropdown menus for property type, manufacturer, and construction year.



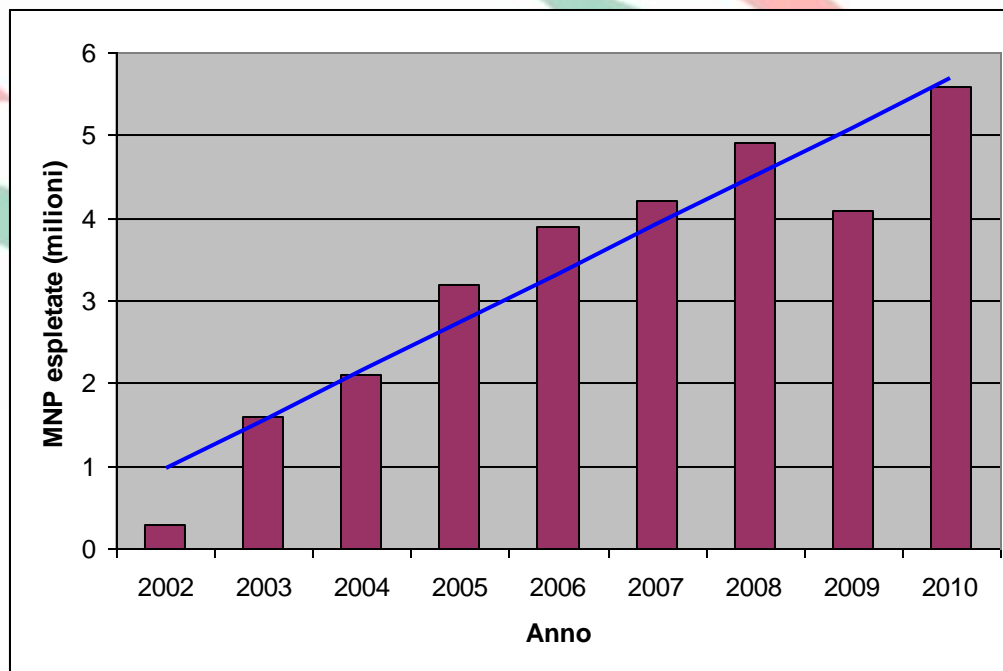


Cambiare operatore

L'Italia è il paese europeo con il più alto numero di MNP effettuate nel 2010

2002	0,3
2003	1,6
2004	2,1
2005	3,2
2006	3,9
2007	4,2
2008	4,9
2009	4,1
2010	5,6

MNP espletate (in milioni)

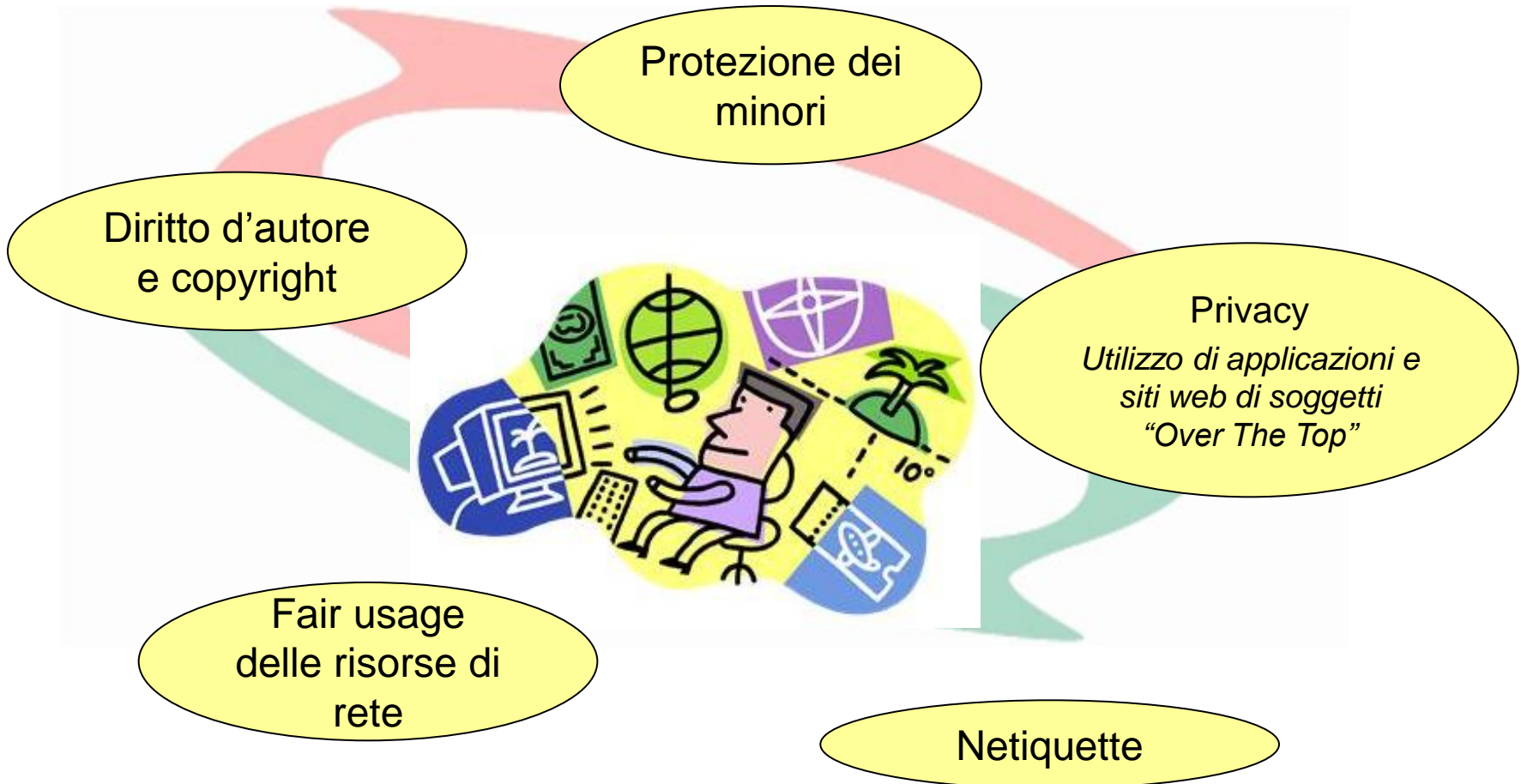




AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Le cautele ed i doveri dell'utente digitale





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Diritto d'autore e copyright



Diritto d'autore e copyright

**Delibera n. 668/10/CONS del 17
dicembre 2010**

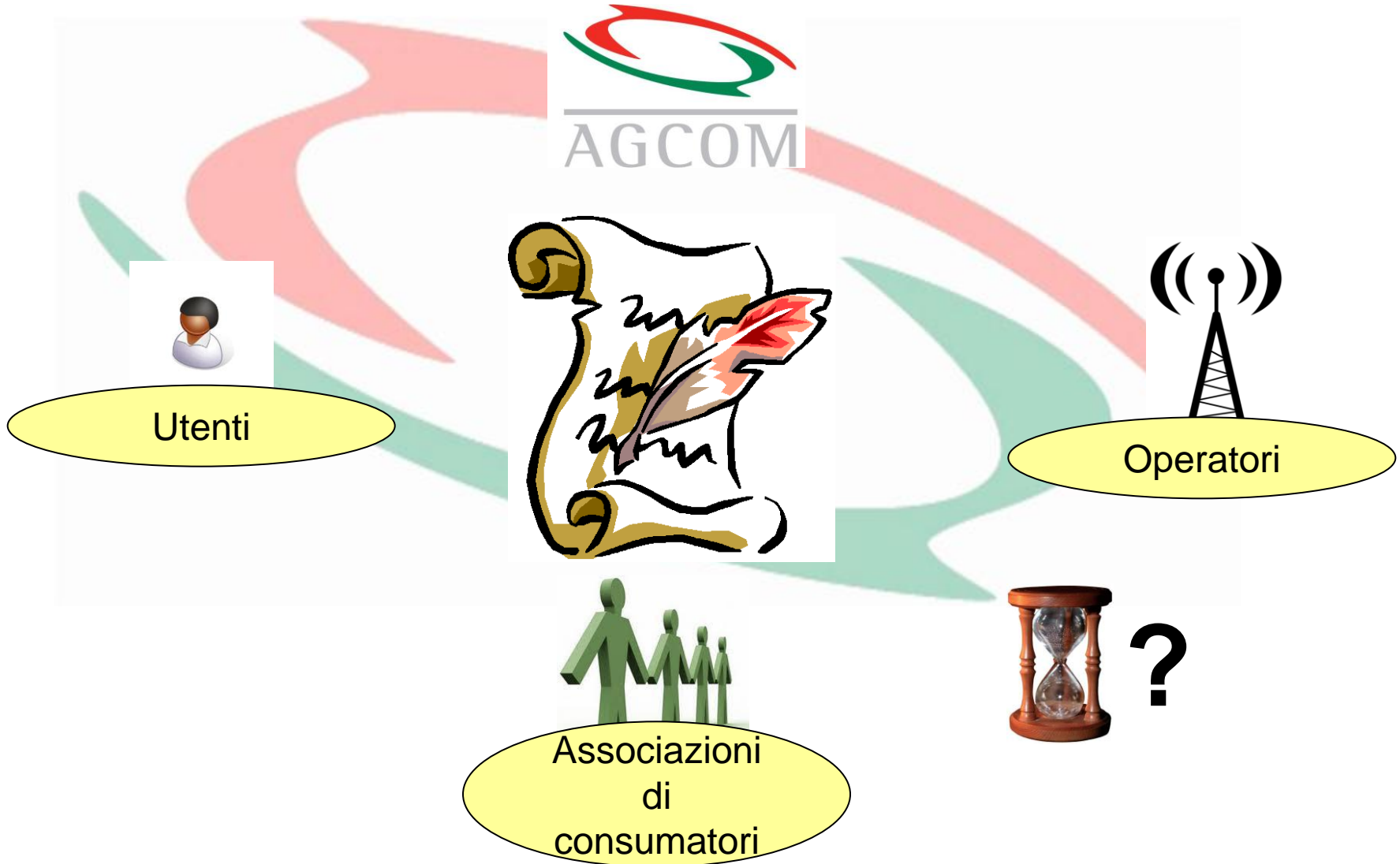
Consultazione pubblica su lineamenti di
provvedimento concernente l'esercizio
delle competenze dell'autorità nell'attività
di tutela del diritto d'autore sulle reti di
comunicazione elettronica.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

La carta dei diritti dell'utente digitale (?)





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Ing. Federico Flaviano



Grazie per
l'attenzione