

***Regolamentazione dei servizi dati in mobilità
a tutela dell'utenza:
le linee di intervento di Agcom***



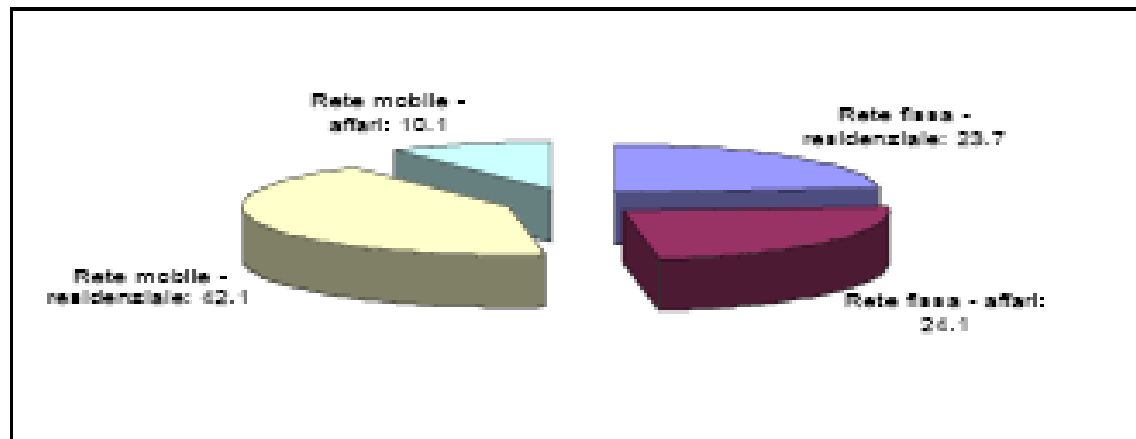
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Prevalenza Mobile vs. Fixed

Il mercato dei servizi di comunicazione mobile, in Italia, ha confermato anche per il 2009 la sua prevalenza su quello dei servizi di comunicazione fissa, con uno share del 52,2% rispetto al 47,8 %.

Tlc Italia – Spesa finale per tipologia di rete e clientela (2009 in %)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati aziendali

Dunque il comparto delle applicazioni di comunicazione mobile conferma la sua strategicità, nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica, a livello nazionale, così come in ambito internazionale.



DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

I servizi dati in mobilità

L'evoluzione del mercato e delle forme di consumo dei servizi di comunicazione – sempre più orientate verso l'utilizzo dei servizi dati e internet – oltre ad informare il dibattito sullo sviluppo delle reti fisse di nuova generazione, influenza altresì le scelte dei soggetti economici attivi nei mercati delle comunicazioni mobili e personali.

In particolare, il settore si trova ad affrontare la rapida espansione della banda larga mobile.

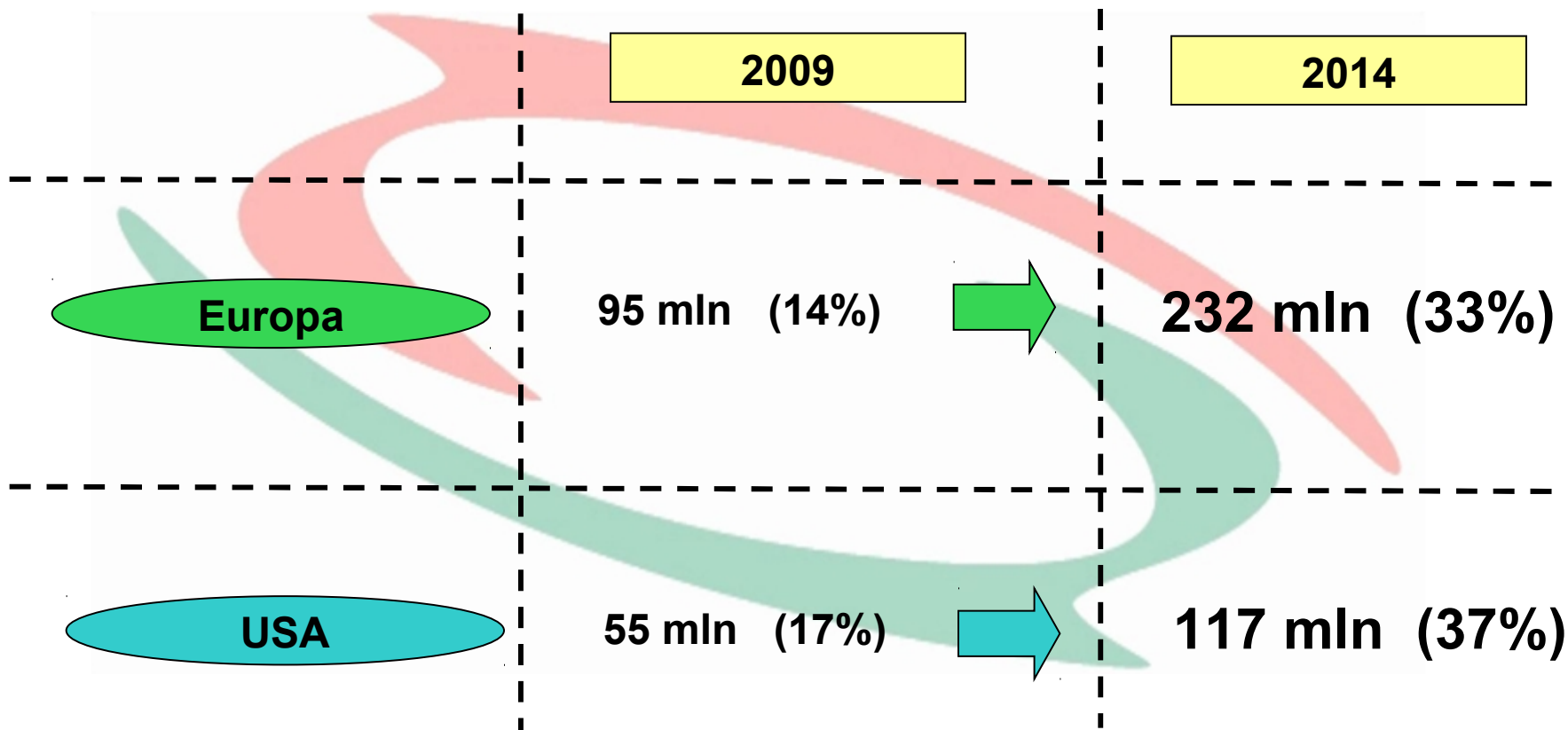
Il mercato dei servizi dati in mobilità – ossia l'uso attivo di internet per mezzo di un supporto mobile (*smartphone* o *internet key*) – nel corso dell'ultimo anno ha registrato un sensibile incremento in termini di utenti connessi alla rete.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Utenti dei servizi dati in mobilità



Nel 2014, sia in Europa che in USA, più di un cittadino su 3 è destinato ad utilizzare usualmente servizi dati in mobilità (stima Idate)



DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

Le leve del mercato e della regolamentazione

E' evidente, in tale scenario di mercato, che gli operatori di rete mobile individuano nei servizi a banda larga in mobilità il principale *driver* di crescita.

Tuttavia, la fornitura di servizi dati su reti mobili pone una serie di questioni alle imprese del settore. In un ambiente che registra un certo grado di concorrenza, i fornitori di servizi di comunicazione mobile devono sviluppare soluzioni innovative per soddisfare i nuovi bisogni dei consumatori.

Gli operatori dispongono di diverse leve – tecniche, commerciali ed economiche – nel gioco competitivo, e su queste, in diversa misura, può incidere l'intervento regolamentare, che deve essere rivolto a:

- ➡ promuovere la concorrenza,**
- ➡ incentivare la realizzazione di nuove infrastrutture,**
- ➡ massimizzare i benefici per il consumatore e tutelarne i diritti.**



Le linee d'intervento della DIT

In tale contesto, la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, nell'ambito del comparto dei servizi dati in mobilità è principalmente impegnata ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti su tre ambiti di intervento.

1 →

La qualità del servizio

2 →

L'integrità e neutralità della rete e dei servizi

3 →

La trasparenza tariffaria ed il controllo della spesa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Qualità del servizio

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, (delibera n. 708/09/CONS)

Prossimo avvio procedimento sulla qualità dell'accesso a Internet da postazione mobile



DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Qualità dell'accesso a Internet da postazione fissa: del. 244/08/CSP

introduce un nuovo sistema per permettere al singolo consumatore di conoscere, in totale trasparenza, le prestazioni relative all'offerta di connessione ad Internet di ciascun operatore, sulla base di misure certificate per tutti gli operatori nelle medesime condizioni

dispone che gli operatori indichino nelle informazioni, con qualunque mezzo diffuse, la banda minima garantita per tutte le offerte internet;

garantisce a tutti gli utenti l'utilizzo di un software comune gratuito disponibile a partire da ottobre, per verificare la qualità del proprio accesso a Internet da postazione fissa.

A seguito di apposita manifestazione d'interesse, l'Autorità ha proceduto, con la delibera n. 147/09/CSP, alla designazione della Fondazione Ugo Bordoni quale soggetto indipendente che, sotto il coordinamento di Agcom, ha il compito di condurre le attività di misurazione.

**Delibera n.
244/08/CSP**





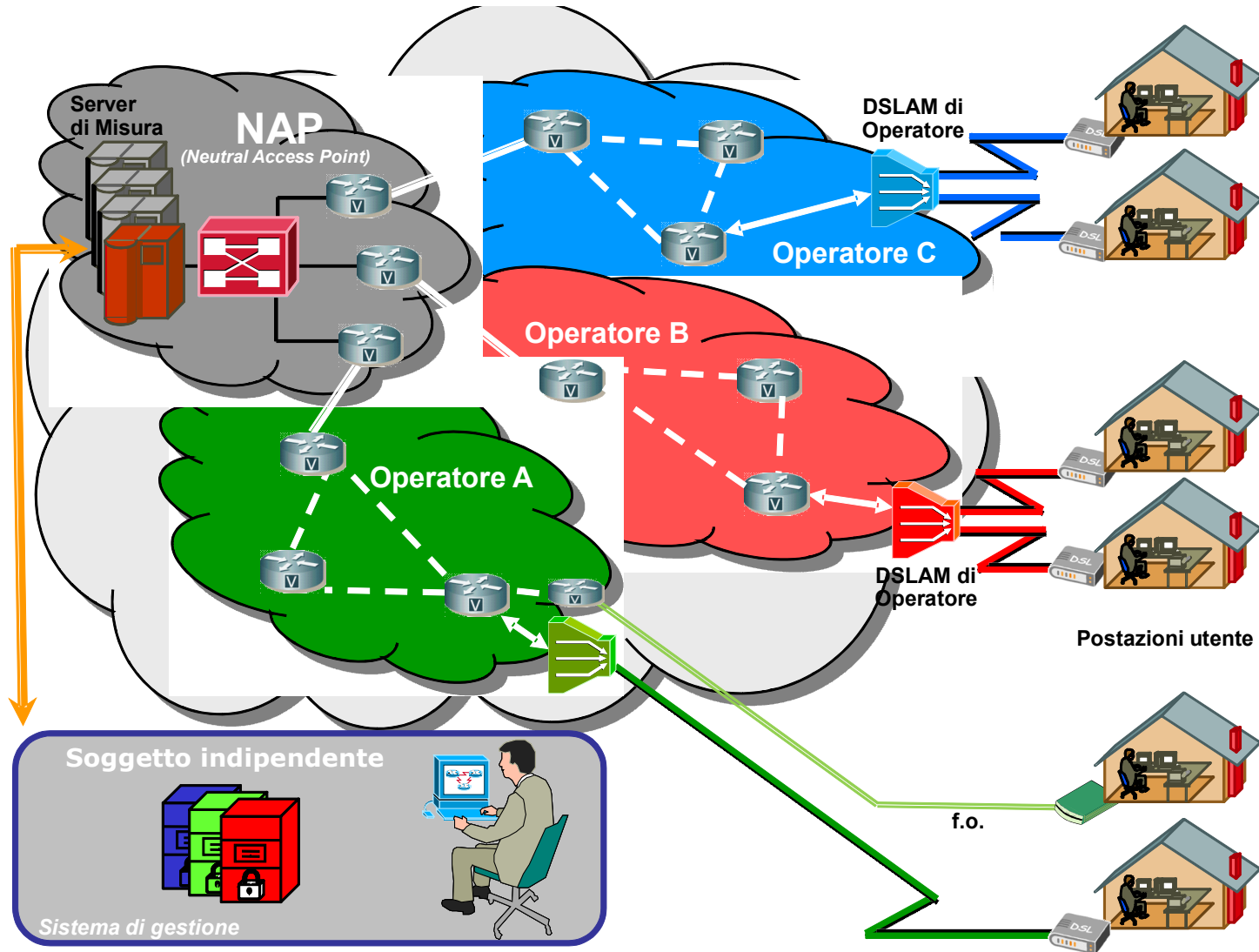
- **Misure di operatore – valori statistici –**
 - Serie di misure sulle prestazioni di rete che il singolo operatore dovrà evidenziare nella carta dei servizi
 - Creazione dei valori di riferimento
- **Misure residenziali – utenti finali –**
 - Serie di misure sulle prestazioni di rete degli utenti privati che intendono misurare le performance della propria connessione
 - Strumento dei singoli utenti per verificare che i valori misurati siano omogenei a quelli dichiarati dai propri operatori
- **Standard di riferimento**
 - ETSI EG 202 057-4 v.1.1.1.1



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Lo scenario di rete delle misure di cui alla delibera n. 244/08/CSP





**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

I benefici per gli utenti finali dell'attuazione della delibera n. 244/08/CSP

Gli utenti potranno monitorare la qualità della propria connessione attraverso un sistema certificato e confrontarla con i valori di benchmark , misurati per ogni operatore da un soggetto indipendente su linee rappresentative della condizione media delle linee di accesso sul territorio nazionale.

1) Il cliente per la prima volta ha strumenti software affidabili e certificati per valutare diverse offerte e valorizzare la qualità del servizio fornito;

2) I gestori sono incentivati a considerare politiche di marketing più efficienti per differenziare l'offerta a diversi livelli di prezzo/prestazione;

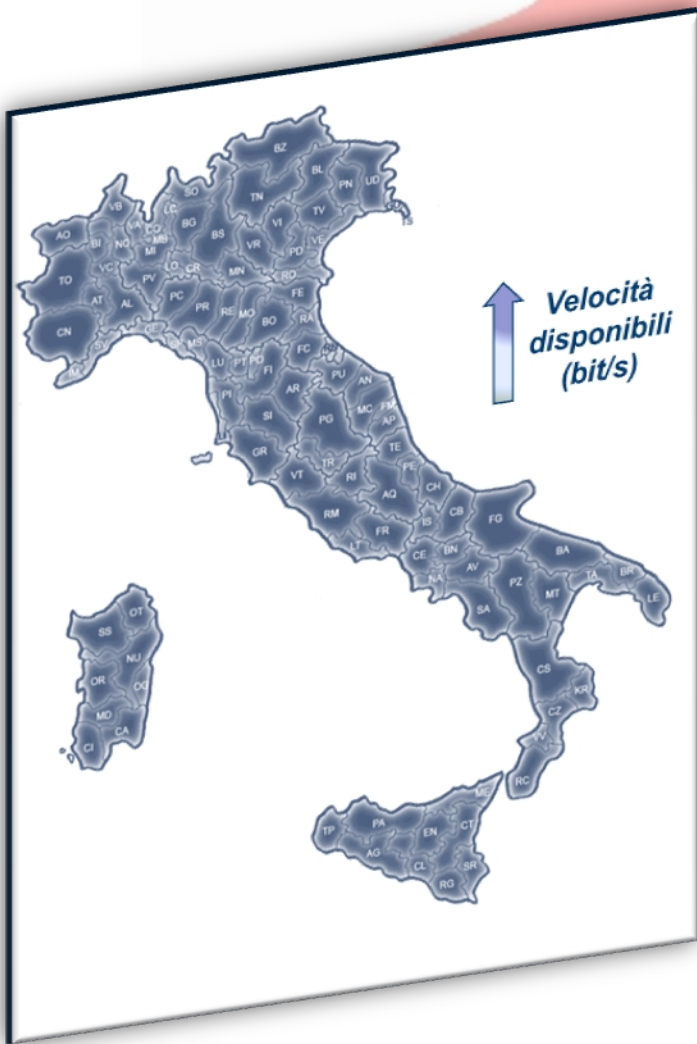
3) Si può facilitare un aumento del valore medio della qualità del servizio e contribuire ad attivare un ciclo virtuoso: più investimenti, più qualità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Le ripercussioni positive della delibera n. 244/08/CSP



- **Campagne di misura ripetute nel tempo consentono di :**
 - ottenere una fotografia dell'evoluzione dello stato delle connessioni d'utente sul territorio;**
 - valutare delle soluzioni di copertura durature nel tempo ed economicamente vantaggiose per le aree in DD che siano alternative o complementari alle soluzioni tradizionali**
 - incentivare l'incremento della banda larga nelle aree già coperte tramite un sistema di competizione tra gli operatori**



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Piano attuativo della delibera n. 244/08/CSP



Il progetto sulla evoluzione della QoS dei servizi in mobilità: la tematica

L'attuale delibera 104/05/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, individua gli indicatori di qualità, nonché le relative definizioni e modalità di misura, che gli operatori di reti mobile sono tenuti a valutare e dichiarare, per consentire agli utenti finali l'accesso ad una informazione completa e confrontabile.

In particolare sono definiti i seguenti parametri tecnici:

- Accessibilità al servizio GSM;
- Probabilità di mantenimento della connessione;
- Probabilità di trasferimento degli SMS al Centro SMS.

Il calcolo di tali parametri è ristretto ai soli sistemi GSM.

Il progetto in corso Agcom-FUB, approvato con delibera n. 708/09/CONS, della durata di un anno (2010), affronta due problematiche principali:

1. poter ottenere valutazioni più approfondite sulla effettiva qualità locale delle reti mobili, per poter intervenire con più efficacia nel caso di segnalazioni di disservizi da parte di utenti finali in specifiche condizioni.
2. proporre possibili integrazioni e modifiche ai criteri, agli indicatori ed alle metodologie di misura, ponendo particolare attenzione alle nuove piattaforme tecnologiche emergenti (ad esempio, UMTS) ed ai servizi di comunicazione mobile più recenti ed innovativi.

Analisi degli indicatori attuali e del loro campo di validità;

Individuazione di parametri di qualità deducibili mediante drive test

Suggerimenti ed indicazioni per correlare le misure puntuali alle rilevazioni dei contatori statistici di rete ed alla loro aggregazione sia geografica che temporale

Esame delle attuali tipologie di servizio e di possibili nuovi indicatori di qualità

Analisi degli indicatori di qualità in presenza di piattaforme tecnologiche diverse interoperanti

Suggerimenti ed indicazioni su possibili nuovi indicatori di qualità per nuovi servizi in reti multiplatforma

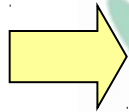


DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

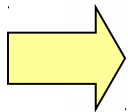


**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

Il progetto sulla evoluzione della QoS dei servizi in mobilità: stato del progetto



**Rilasciato un primo documento di lavoro
(maggio 2010)**



**Programmata una riunione con i MNO per
coinvolgerli in una serie di tematiche**

Il work document è organizzato nelle seguenti sezioni:

- **Analisi del quadro internazionale**
- **Considerazioni generali sui servizi di comunicazione mobile**
- **I parametri di qualità dei servizi voce e SMS**
- **Calcolo dei parametri di qualità**
- **Problematiche e parametri di QoS per l'accesso ad Internet da mobile:**
 - **Tempo di login**
 - **Velocità di trasmissione dati raggiunta**
 - **Percentuale di trasmissioni dati senza successo**
 - **Percentuale di login con successo**
 - **Ritardo (di trasmissione di sola andata)**

Il progetto sulla evoluzione della QoS dei servizi in mobilità: il confronto con i MNO

Partendo dalla constatazione che i servizi dati e di accesso ad Internet in mobilità hanno visto una crescita considerevole, si pone quindi il problema di come caratterizzare sia la qualità dei servizi più innovativi sia di estendere gli indicatori relativi allo scenario della chiamata anche ai sistemi di terza generazione (UMTS), avendo anche un'attenzione specifica ai sistemi attesi in un prossimo futuro (es. LTE), attraverso diversi livelli di approfondimento:

- 1. Definizione del panorama di indicatori di qualità da utilizzare, ad integrazione e/o aggiornamento di quanto previsto nella delibera n. 104/05/CSP**
- 2. Scelta della metodologia di valutazione della QoS mobile.**
- 3. Adeguamento del quadro di riferimento per la QoS mobile al rapido evolversi degli scenari tecnologici in presenza di un parco terminali differenziato nella base utenti**
- 4. Correlazione fra piani tariffari proposti alla clientela e indicatori di qualità rilevati.**

Per ognuno di tali punti si propongono una serie di questioni e di domande su cui poter effettuare un scambio preliminare di informazioni, di suggerimenti e di cautele.

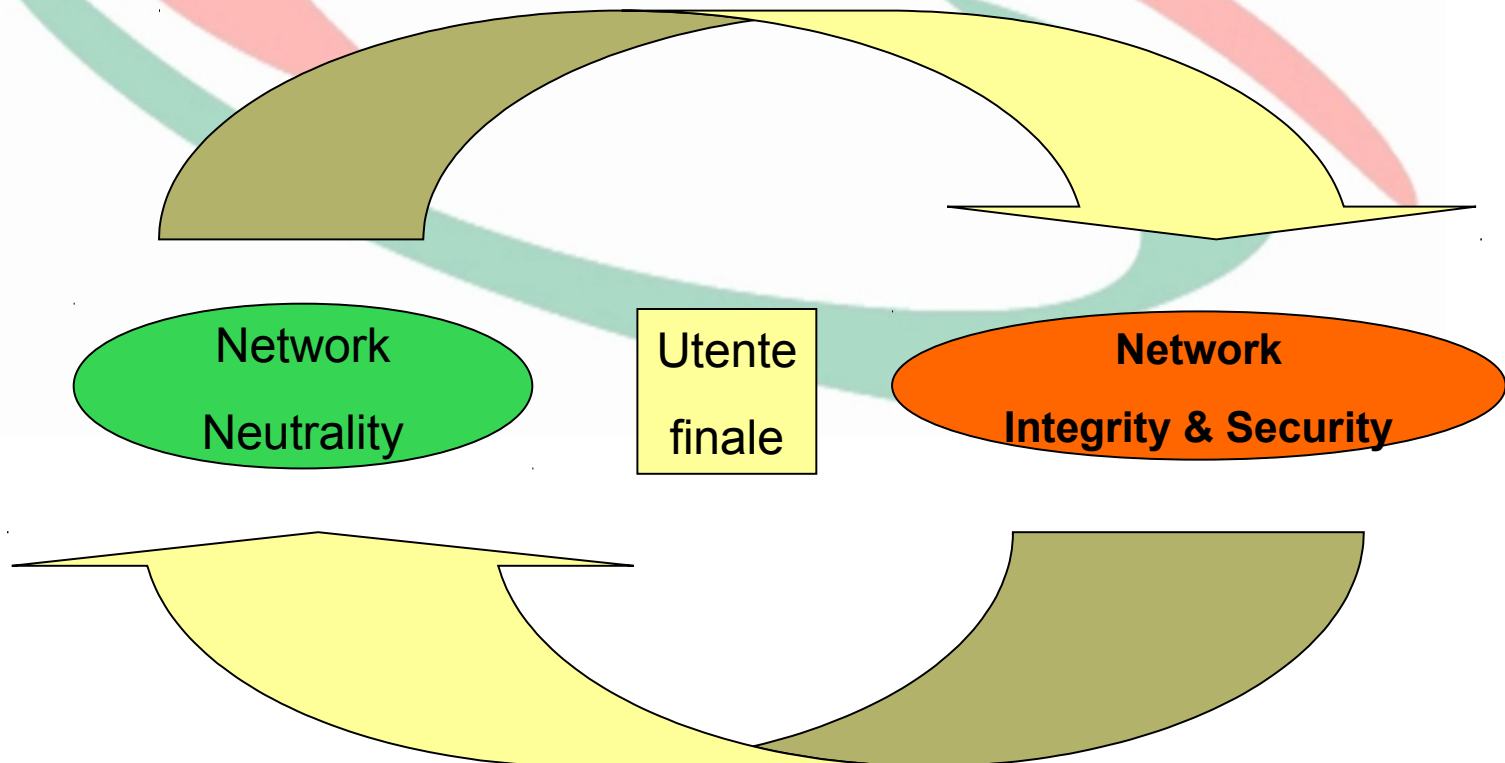


AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

L'integrità e neutralità della rete: una sfida per il regolatore

Nell'ambito della tutela dei diritti degli utenti finali sulle nuove reti, il regolatore dovrà mediare tra l'esigenza di preservare la libertà di accesso ed utilizzo a tutti i servizi e le applicazioni disponibili (neutralità) e quella di garantire l'integrità e la sicurezza delle reti, ad esempio evitando congestioni e blocchi.





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

L'integrità e neutralità della rete

Il senso profondo della questione *network neutrality*: non è solo un dibattito su come gestire o non gestire una rete, ma è anche un confronto di interessi contrapposti e di divergenti modelli di business, innovativi o tradizionalisti.

Lo sviluppo delle reti mobili a banda larga, accanto a quelle fisse, ha ulteriormente alimentato il dibattito, che, in estrema sintesi, ruota intorno alla dicotomia reti aperte (c.d. *network openness*) *versus* valorizzazione degli investimenti: da un lato, l'esistenza di reti aperte che assicurino pari trattamento ai diversi servizi, applicazioni e contenuti rappresenta uno strumento per promuovere la crescita economica e garantire la libera espressione delle idee; dall'altro lato, la realizzazione di reti a banda larga implica investimenti ingenti e rischiosi, i cui finanziatori richiedono un congruo ritorno economico.

Il dibattito comporta, pertanto, la composizione di diversi interessi, rappresentati dagli operatori di reti di comunicazione elettroniche, dai fornitori di contenuti-servizi-applicazioni e dagli utenti finali.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Neutralità della rete: la disciplina comunitaria

In siffatto scenario, le istituzioni comunitarie e nazionali – nell'ultimo anno – hanno pubblicato diversi atti e studi volti a definire un quadro regolamentare in materia.

In particolare, il quadro regolamentare, adottato lo scorso novembre a livello comunitario, introduce nuove disposizioni volte a rafforzare i diritti degli utenti di internet e la neutralità della rete.

Innanzitutto, la nuova formulazione dell'art. 8, paragrafo 4, lett. g), della direttiva quadro prevede che le ANR promuovano *“la capacità degli utenti finali di accedere ad informazioni e distribuirle o eseguire applicazioni e servizi di loro scelta”*, riconoscendo, tra gli obiettivi della regolamentazione, la salvaguardia delle libertà fondamentali degli utenti internet.

Nelle direttive è previsto, inoltre, un insieme minimo di obblighi concernenti l'applicazione della *network neutrality*, inclusa l'opzione di indurre gli operatori a offrire livelli minimi di qualità del servizio e condizioni trasparenti circa le limitazioni poste ai servizi e le politiche di gestione del traffico (c.d. *traffic management*).



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Neutralità della rete: Il tema del *traffic management*

Come evidenziato dalla Commissione europea, i fornitori di servizi internet dispongono di strumenti tecnici che permettono loro di distinguere tra le varie trasmissioni di dati, come la voce o il *peer-to-peer*.

Anche se il *traffic management* può consentire una più elevata qualità dei servizi *premium* (come l'IPTV) e può contribuire a garantire l'integrità della rete, le stesse tecniche possono essere utilizzate anche per degradare la qualità di altri servizi.

È per questo che ai sensi delle nuove norme europee le ANR avranno il potere di fissare livelli minimi di qualità per i servizi di trasmissione dati. In aggiunta, grazie a nuovi requisiti di trasparenza, il consumatore deve essere informato, prima di firmare un contratto, circa la natura del servizio a cui si abbona, ivi comprese le tecniche di gestione del traffico e il loro impatto sulla qualità del servizio, nonché qualsiasi altra limitazione (quale ad esempio la larghezza di banda offerta o la velocità di connessione disponibile).



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Neutralità della rete: gli atti di indirizzo di alcune ANR

SVEZIA: il 30 novembre 2009, il PTS ha pubblicato, in virtù di uno specifico incarico del Governo nazionale, il rapporto *Open Networks and Services*.

NORVEGIA: nel febbraio 2009, NPT ha pubblicato il documento *Network neutrality – Guidelines for internet neutrality* contenente le linee guida definite con la collaborazione degli operatori, degli ISP, dei *content provider* e delle principali associazioni dei consumatori.

USA: Il 22 ottobre 2009, l'FCC ha avviato una consultazione pubblica concernente *Draft rules to preserve the free and open internet*, con lo scopo di emanare un regolamento sulla *network neutrality*.

(Peraltro, il dibattito negli Stati Uniti ha registrato, lo scorso aprile, un ulteriore sviluppo allorché la Corte d'Appello, nell'ambito del ricorso sollevato dall'operatore via cavo Comcast, sanzionato nel 2008 dalla FCC per aver rallentato il traffico generato dalle applicazioni BitTorrent, ha decretato che l'autorità statunitense non ha la competenza di stabilire se gli operatori di rete possano o meno limitare il traffico internet sulle loro reti).

CANADA: il CRTC ha emanato il 21 ottobre 2009 la decisione *Review of the internet traffic management practices of internet service providers* con la quale ha evidenziato l'opportunità di un intervento volto a regolamentare le pratiche di gestione del traffico dati, allo scopo di orientare i fornitori di servizi internet all'uso informato ed efficiente di pratiche di gestione del traffico internet.



DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

Neutralità della rete mobile: l'indagine conoscitiva di Agcom (Delibera n. 649/09/CONS)

L'iniziativa è stata avviata, a novembre 2009, in conseguenza di numerose segnalazioni di utenti relative alle seguenti limitazioni che gli operatori mobili attuano, in Italia, sulla loro rete:

- applicazioni VoIP (tipo Skype)
- condivisione di file tra utenti finali (c.d. *peer-to-peer*).

Le motivazioni che guidano gli operatori sono:

- salvaguardia del business derivante dal servizio voce/sms
- garantire l'integrità della rete, essendo le risorse di accesso alla rete mobile (ad esempio i canali radio) risorse condivise e non assegnate ad un unico utente.

Lo scopo è di valutare, in esito all'indagine stessa, l'opportunità di un intervento regolamentare sulla fornitura dei servizi dati in mobilità VoIP e *peer-to-peer*, a garanzia della effettiva concorrenza e a tutela del consumatore finale



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Neutralità della rete mobile: l'indagine conoscitiva di Agcom (Delibera n. 649/09/CONS)

Il tema dell'indagine si sta esaminando sotto quattro profili:

Aspetti commerciali, anche in base ai diversi piani tariffari offerti, sia in Italia che in Europa.

Aspetti economico / finanziari, con riferimento ai ricavi dei servizi voce tradizionali vs. ricavi VoIP, al processo di migrazione del traffico dalle piattaforme mobili tradizionali alle reti a pacchetto in mobilità, all'analisi di convenienza economica del VoIP per l'utente finale, in presenza di un contratto dati di tipo *flat* o a consumo.

Aspetti regolamentari, esaminando anche la situazione a livello internazionale, relativi alla ammissibilità di pratiche commerciali tendenti a limitare l'uso di applicazioni VoIP e P2P, con particolare riferimento alle questioni:

- della *network neutrality*;
- di eventuali accordi a livello *wholesale* di accesso alla rete tra SP (es. Skype) e gestore della rete mobile (es. Vodafone);
- delle modalità di assegnazione di specifici archi di numerazione ai service provider, per stimolare la concorrenza del mercato.

Aspetti giuridici di tutela dell'utenza, con riferimento al Codice del Consumo, al C.C.E. e alle specifiche direttive Agcom in materia di qualità e carte servizi (179/03/CSP), di contratti a distanza (664/06/CONS), di qualità del servizio Internet (244/08/CSP), con particolare attenzione agli obblighi informativi degli operatori.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

La trasparenza tariffaria ed il controllo della spesa

L'Autorità, con delibera n. 696/09/CONS, ha indetto una consultazione pubblica sull'adozione di un provvedimento relativo a misure di armonizzazione con i principi del regolamento europeo sul *roaming* internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori.

Tale decisione si ricollega a quanto emerso nell'indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettive dei servizi SMS, MMS ed in generale dei servizi dati in mobilità (delibera n. 251/09/CONS), che l'Agcom ha condotto congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

L'indagine, pur avendo evidenziato come il ricavo medio degli SMS in Italia fosse sensibilmente inferiore a quanto rilevato in un'analisi comparativa condotta nel 2007 dal regolatore francese, aveva tuttavia individuato talune criticità sotto il profilo della tutela del consumatore.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

La trasparenza tariffaria ed il controllo della spesa

1. Come è noto, il 18 giugno 2009 è entrato in vigore il Regolamento n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica con integrazioni il Regolamento n. 717/2007, relativo al *roaming* internazionale (di seguito "*roaming*") sulle reti mobili all'interno dell'Unione europea. Per quel che rileva ai fini della presente consultazione pubblica, preme evidenziare come il Regolamento del giugno scorso abbia introdotto, tra l'altro:

- i. un *teito alla tariffa massima per l'invio in roaming di SMS e MMS*. In particolare, a seguito di tale intervento normativo, è stata prevista una soglia massima per l'invio di SMS all'interno dell'Unione europea pari a 11 Eurocent (IVA esclusa);
- ii. un'*armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale*, richiedendo che i fornitori provvedano a fatturare le chiamate al secondo, con l'opzione di fatturare un periodo iniziale minimo pari a non oltre trenta secondi per chiamata effettuata;
- iii. un *sistema di tariffazione trasparente per l'utilizzo dei servizi a traffico dati*, in modo da tutelare l'utente finale da fenomeni ed. di *bill-shock*, ossia di addebiti grandemente superiori al consumo normale dell'utente medesimo, non imputabili a scelte esplicite del cliente in questione.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

La trasparenza tariffaria ed il controllo della spesa

Per quanto concerne l'applicazione di nuovi piani tariffari di base per i servizi di SMS nazionali coerenti con il livello massimo comunitario, individuato nel regolamento europeo, pari a 13 centesimi di euro, l'Autorità ha ottenuto l'introduzione, a partire da febbraio 2010, di nuovi piani tariffari.

Le proposte dell'Autorità in consultazione riguardano, invece, l'armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale e l'applicazione di ulteriori sistemi di tariffazione trasparenti per l'utilizzo dei servizi a traffico dati.

Per quanto riguarda le modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale, l'Autorità ha proposto che gli operatori rendano disponibili dei piani tariffari di base che siano conformi al regolamento europeo relativamente alla tariffazione al secondo e allo scatto alla risposta. Alcune tariffe dovrebbero essere, quindi, basate sul consumo effettivo misurato in secondi e senza scatto alla risposta, fatta eccezione per un periodo iniziale della durata massima di trenta secondi.

L'obiettivo è quello di assicurare ²⁸ una modalità di tariffazione, quella al secondo, che tutela maggiormente il consumatore.



DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

La trasparenza tariffaria ed il controllo della spesa: prevenzione del *bill shock*

Quel che più interessa, in questa sede, sono le proposte in riferimento al sistema di tariffazione per l'utilizzo dei servizi a traffico dati.

L'Autorità ritiene opportuno migliorare il grado di trasparenza delle condizioni di offerta in modo da prevenire i cosiddetti fenomeni di "*bill shock*", ossia gli addebiti molto elevati e lontani dalle abitudini di consumo di chi li sperimenta, dovuti talora a utilizzi inconsapevoli o a difficoltà di configurazione del terminale.

La proposta dell'Autorità è quella di introdurre soglie automatiche di blocco della spesa per il traffico dati, salvo rinuncia espressa dell'utente, in linea con il nuovo regolamento sul *roaming* internazionale che prevede un meccanismo di blocco nel caso in cui la bolletta raggiunga i 50 euro o un'altra soglia più elevata a scelta del consumatore.

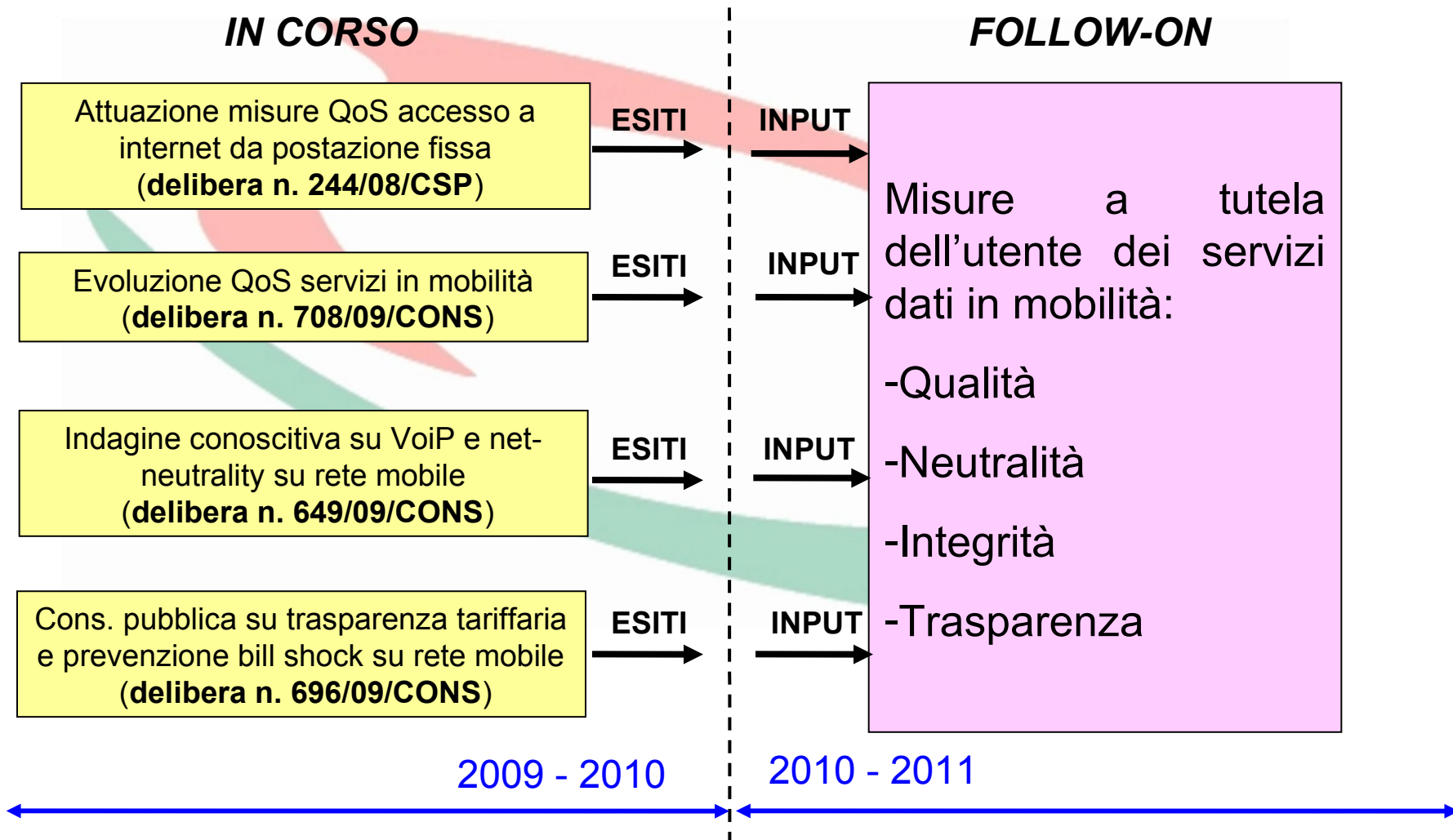
Nel caso in cui il limite per il blocco venga superato, i clienti non dovrebbero più ricevere tali servizi né il relativo addebito a meno che non ne facciano espressamente richiesta.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Regolamentazione servizi dati in mobilità: il quadro d'assieme degli interventi





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

**Ing. Federico
Flaviano**



**Grazie per
l'attenzione**