



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Spett.li

AIIP

c/o Studio Legale Valli, Mancuso e Ass.ti
Via del Governo Vecchio, 20
00186 Roma
PEC: aiip.pec@unicert.it

ASSOPROVIDER

Via Casa Sasso, 7
84014 Nocera Inferiore (SA)
PEC: assoprovider@globalpec.com

BRENNERCOM S.P.A.

Via Pacinotti, 12
39100 Bolzano
PEC: office@pec.brennercom.it

BT ITALIA S.P.A.

Via Mario Bianchini, 15
00142 Roma
PEC: legale.regolamentare@pec.btitalia.it

CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

Via G.V. Bona 67
00156 Roma
PEC: government.affairs@clouditaliapec.com

CFWA

Coalizione del Fixed Wireless Access
Via Giovanni Antonelli, 50
00197 Roma
PEC: pec.cfw@pec.it

COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A.

Via Simone Martini, 127-129
00142 ROMA
PEC: colt.italy@postecert.it

EOLO S.P.A.

Via Gran San Bernardo 12
21052 Busto Arsizio (VA)
PEC: eolo@pec.eolo.it



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

ESTRACOM S.P.A.

Via U. Panziera, 16

59100 Prato

PEC: estracom@cert.estraspa.it

FASTWEB S.p.A.

Affari Regolamentari

Piazzale Luigi Sturzo, 23

00144 Roma

PEC: regolamentazione@pec.fastweb.it

FLASH FIBER S.R.L.

Via di Val Cannuta, 182

0166 Roma

PEC: adminpec@flashfiber.telecompost.it

ILIAD S.p.A.

Viale dell'Arte, 25

00144 Roma

PEC: iliaditaliaspa@legalmail.it

INFRACOM ITALIA S.P.A.

Piazzale Europa, 12

37135 Verona

PEC: affari.regolamentari@pec.irideos.it

IRIDEOS S.p.A.

Viale Bodio 37

20158 Milano

PEC: affari.regolamentari@pec.irideos.it

LINKEM S.P.A.

Viale Città d'Europa, 681

00144 - Roma

PEC: linkem@legalmail.com

INFRATEL S.p.A.

Viale America, 201 - 00144 - Roma

PEC: posta@pec.infratelitalia.it

OPEN FIBER S.P.A.

Via Laurentina, 449

00142 Roma



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

PEC: openfiber@pec.openfiber.it

OPTIMA ITALIA S.P.A.

Corso Umberto I, 174

80138 Napoli

PEC: optimaitalia@legalmail.it

QCOM

Via Roggia Vignola, 9

24047 Treviglio (BG)

PEC: regolamentazione@pec.qcom.it

SIPORTAL S.R.L.

Via Toledo, 5

96016 Lentini (SR)

PEC: siportal@pec.it

TELECOM ITALIA S.p.A.

Via di Val Cannuta, 182

00166 Roma

PEC: era@pec.telecomitalia.it

TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL

Via Toselli, 9/A

53100 - Siena

PEC: terrecablate@pec.it

TISCALI ITALIA S.p.A.

Località Sa Illetta km 2.300

09123 Cagliari

PEC: regulatory@pec.tiscali.com

TRENTINO NETWORK S.R.L.

Via Gilli, 2

38121 Trento

PEC: sede@pec.trentinonetwork.it

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

PEC: tw@pec.twt.it



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

UNIDATA S.p.A.

Viale A. G. Eiffel, 100

00148 Roma

PEC: regolamentazione@pec.unidata.it

VODAFONE Italia S.p.A.

Direzione Affari Pubblici e Legali

Via della Grande Muraglia, 75

00144 Roma

PEC: affariregolamentari@pocert.vodafone.it

WELCOME ITALIA S.p.A.

Via di Montramito 431A

55040 Massarosa (Lucca)

PEC: info@pec.welcomeitalia.it

WIND Tre S.p.A.

Largo Metropolitana, 5

20017 Rho (MI)

PEC: affariregolamentari@pec.windtre.it

CEIT S.p.A.

Via Aterno 108 - Z.I. Sambuceto

66020 S. Giovanni Teatino (Chieti)

PEC: direzione@pec.ceitnet.it

SIELTE S.p.A.

Via Valle di Perna, 1/A

00128 Roma

PEC: direzione.sielte@legalmail.it

SIRTI S.p.A.

Via Stamira D'Ancona 9

20127 Milano

PEC: sirtispa@sirti.legalmail.it

SITE S.p.A.

Via del Tuscolano n. 15

40128 Bologna

PEC: site@sitespa.legalmail.it

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

VALTELLINA S.p.A.
Via Buonarroti, 34
24020 Gorle (Bergamo)
PEC: valtellina@legalmail.it

Oggetto: Avvio del tavolo permanente di consultazione e di confronto con gli operatori ai sensi della Circolare AGCOM del 20 marzo 2020 – attuazione dell’art. 82 del decreto “Cura Italia” e prime misure urgenti sui servizi a banda larga e ultralarga per facilitare e abilitare il “lavoro agile”.

Come noto, con Circolare del 20 marzo u.s. recante “PRIME MISURE IN ATTUAZIONE DELL’ART. 82 DEL DECRETO “CURA ITALIA”, l’Autorità ha adottato le prime tempestive misure e iniziative per il mercato, atte a potenziare le infrastrutture di rete e a garantirne il funzionamento e l’operatività, migliorandone la disponibilità, la capacità e la qualità.

Al contempo, l’Autorità ha ritenuto opportuno avviare un ***tavolo permanente di consultazione*** e di confronto continuo con gli operatori e gli *stakeholder* della filiera delle comunicazioni elettroniche, in merito al potenziamento e alla sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni (**Tavolo Tecnico “Telco”**). Detto Tavolo sarà orientato alla condivisione delle proposte di espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese, anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente, e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione delle urgenze derivanti dall’attuale emergenza sulle reti e i servizi di comunicazioni elettroniche, nel rispetto della tutela dei consumatori.

Nell’ambito delle competenze della scrivente Direzione, con la presente comunicazione si avvia il **Tavolo Tecnico “Telco”**, focalizzato all’attuazione delle iniziative di cui al Decreto “Cura Italia”, nonché all’analisi delle proposte provenienti dagli operatori e dai soggetti coinvolti sui temi relativi alla gestione e all’utilizzo delle reti di comunicazioni ed ai connessi aspetti di tutela del consumatore.

Oltre ai tradizionali operatori delle comunicazioni elettroniche, il Tavolo è aperto ai contributi di rilevanti imprese che operano lungo la filiera TLC o di Associazioni di operatori e Associazioni di consumatori.

Al Tavolo viene dedicata una pagina tematica sul sito istituzionale dell’Autorità, che costituirà l’interfaccia tra l’Autorità e i soggetti interessati, nonché è assegnato un indirizzo *e-mail* dedicato, che sarà utilizzato dagli operatori e dai soggetti titolari, esclusivamente per manifestare il proprio interesse, per la trasmissione di documenti, proposte o segnalazioni relative alle tematiche trattate (tavoloTLC-emergenzaCOVID@agcom.it).

Tenuto conto delle necessarie modalità di lavoro a distanza, la Direzione ha ritenuto opportuno, anche alla luce dell’esperienza maturata nei numerosi tavoli tecnici svolti, avviare le

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

attività di questo Tavolo per il tramite della comunicazione di un indice di lavoro per la predisposizione di un documento che raccolga i contributi di tutti i soggetti interessati.

Sarà poi cura degli Uffici predisporre un documento contenente una prima sintesi dei contributi ricevuti e le preliminari valutazioni degli Uffici, che saranno pubblicate sul sito AGCOM.

Nel pubblicare tale documento saranno fornite ulteriori indicazioni sulle successive attività e approfondimenti da svolgere nell'ambito di questo Tavolo.

Scopo di questa prima fase di attività è quello di acquisire informazioni, dati, elementi di criticità, al fine di verificare lo stato dell'arte della filiera coinvolta nell'offerta dei servizi di comunicazioni elettroniche e valutare le necessarie misure di urgenza da adottare.

Tanto premesso, al fine di avviare in maniera rapida e efficace le attività del Tavolo Tecnico, si allega in calce alla presente l'indice dei contenuti di una bozza di **Documento di lavoro**. Per ciascuno dei temi presenti nell'indice, **si invitano i soggetti in indirizzo a fornire suggerimenti e contributi** – in particolare sui temi di interesse e rispetto ai quali si ritiene di poter garantire una partecipazione – **entro il giorno 27 marzo p.v.**

Si prega ciascuno dei rispondenti di indicare le parti che si richiede siano considerate non pubblicabili.

Le risposte evidenziate con un *(sezione 2, 3 e 5.4) saranno trasmesse, a cura della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete, alla Commissione europea nell'ambito dell'attività di monitoraggio sullo stato della Rete nello scenario di emergenza Covid-19, istituita in seno al Berec, in conformità allo *“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. Su tali risposte gli operatori sono invitati a trasmettere tempestivamente all'Autorità ogni aggiornamento.

I contributi dovranno essere inviati alla casella di posta elettronica indicata in premessa (tavoloTLC-emergenzaCOVID@agcom.it) e, tramite posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo agcom@cert.agcom.it. Si prega di indicare, nell'oggetto, la dicitura *“Primo contributo al Tavolo Tecnico “Telco” dell'operatore “.....”*.

Il Direttore
Giovanni Santella

TAVOLO TELCO E CONSUMATORI

SCHEMA DI INDICE

1. Quadro normativo e regolamentare

- 1.1. Decreto “Cura Italia” (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18) e Circolare AGCOM del 20 marzo 2020: prime misure in attuazione dell’art. 82 del decreto “Cura Italia”.
- 1.2. Ulteriori misure legislative adottate e di interesse ai fini del presente Tavolo permanente.
- 1.3. Aspetti regolamentari di interesse.

2. Monitoraggio del traffico dati e voce*

- 2.1. Monitoraggio dei dati di traffico dati e voce su rete fissa.
- 2.2. Monitoraggio dei dati di traffico dati e voce su rete mobile.
- 2.3. Condivisione delle modalità di rilevazione, incluso la periodicità, e rappresentazione dei dati (anche in versione pubblicabile).

3. Misure e iniziative atte a prevenire congestioni e a potenziare le infrastrutture di rete*

- 3.1. Aumento della capacità di banda al fine di prevenire fenomeni di congestione a fronte del repentino aumento dei volumi di traffico.
- 3.2. Eventuali misure eccezionali di *traffic management*, volte ad evitare la congestione delle reti fisse e mobili.
- 3.3. Dettagli di iniziative in corso con Content Application Providers a livello nazionale ed europeo.
- 3.4. Azioni, investimenti, proposte da parte degli operatori per l’incremento della copertura dei servizi a banda ultra-larga, con particolare riferimento alla parte della popolazione ad oggi non coperta.
- 3.5. Eventuali accordi tra imprese per condividere *best practice* tecniche o capacità in eccesso, nonché ogni altra soluzione tecnica di condivisione di reti e servizi che possa migliorare la capacità offerta agli utenti su reti fisse e mobili.
- 3.6. Anche seguito dell’invito dell’Unione europea per garantire la stabilità della rete Internet, si

chiede di descrivere gli accordi in essere, in relazione alla risoluzione/qualità dei contenuti, con le piattaforme di distribuzione di contenuti video e le modalità di comunicazione al pubblico.

- 3.7. Misure per potenziare e garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.
- 3.8. Misure per soddisfare le richieste provenienti dalle strutture e dai settori ritenuti "prioritari" dall'unità di emergenza della Presidenza del Consiglio o dalle unità di crisi regionali.
- 3.9. Ulteriori iniziative sulle reti e i servizi di comunicazioni elettroniche idonee alla gestione delle criticità derivanti dall'attuale emergenza.

4. Attività di *provisioning* e *assurance on field*

- 4.1. Analisi delle criticità riscontrate dalle imprese di rete e, in generale, dai tecnici addetti alla fornitura e manutenzione delle reti e dei servizi, nello svolgimento delle proprie attività nel periodo di emergenza, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio.
- 4.2. Analisi delle criticità riscontrate nella garanzia del diritto alla portabilità del numero e alle migrazioni dei servizi di accesso alla rete pubblica di comunicazioni elettroniche.
- 4.3. Analisi degli impatti, della situazione emergenziale, in termini di SLA e di capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica, con eventuale distinzione tra situazione media nazionale e regionale.
- 4.4. Proposte operative e misure da attuare nel periodo emergenziale per far fronte alle criticità suddette, limitare gli spostamenti *on field*, inclusa ogni proposta per garantire l'attività dei servizi di *customer care* e *call center* ed assistenza tecnica, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio.
- 4.5. Analisi degli impatti della situazione emergenziale sui livelli qualitativi dei servizi al dettaglio e sui connessi oneri regolamentari.
- 4.6. Eventuali argomenti meritevoli di segnalazione al Governo.

5. Iniziative a favore della clientela finale

- 5.1. Gestione delle problematiche inerenti alla commercializzazione aggressiva attraverso *call center* e agenzie, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera n. 420/19/CONS.
- 5.2. Misure volte a semplificare e agevolare la ricarica delle SIM da remoto, attraverso procedure *on-line*.
- 5.3. Proposte degli operatori in merito a misure di flessibilità, da applicarsi fino al 30 giugno 2020,

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

rispetto ai pagamenti dei servizi di accesso da parte dei propri clienti.

- 5.4. Possibili campagne di informazione e sensibilizzazione verso gli utenti per un uso consapevole e responsabile delle risorse e della capacità di rete, anche per la clientela *business*, al fine di ottimizzarne l'utilizzo in particolare durante i periodi di *busy hour**.
- 5.5. Ulteriori iniziative a favore dell'utenza.

6. Ulteriori criticità riscontrate e proposte

- 6.1. Eventuali punti aggiuntivi all'attenzione del Tavolo permanente, anche ai fini delle prossime misure ai sensi del comma 6 dell'art. 82 del Decreto "Cura Italia".