

NUOVE REGOLE PER LA PROTEZIONE DEI MINORI NEL CYBERSPAZIO

PRIMO PIANO

Parental Control. Ecco cosa accade dal 21 novembre

Il **21 novembre** sono entrate in vigore le disposizioni approvate dall'AGCOM con la Delibera 9/23/CIR del 25 gennaio 2023, recante l'adozione delle **linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio"**.

Le nuove norme hanno la finalità di **proteggere i minori** dai rischi online. Per questo i cd. "provider" hanno l'obbligo di mettere in campo strumenti idonei per **filtrare contenuti** inappropriati e **bloccare** quelli riservati ai maggiorenni. Con l'adozione della Delibera l'AGCOM, infatti, è intervenuta, sul piano prescrittivo, a tutela dei consumatori nell'assicurare che sia loro fornito un sistema di parental control (SCP) efficace ed efficiente, tale da consentire l'effettiva applicazione della legge e la più ampia tutela dei diritti dei minori.

Le Linee Guida, che non si applicano alla clientela di tipo business, prevedono che i fornitori di servizi di accesso ad Internet (gli Internet Service Provider), a prescindere dalla tecnologia utilizzata, sono tenuti a predisporre sistemi di parental control, ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto.

L'Autorità fornisce una preliminare elencazione delle principali categorie soggette al filtro dei sistemi di Parental control, tra cui **"Contenuti per adulti"**, **"Gioco d'azzardo/scommesse"**, **"Armi, Violenza"**, **"Odio e discriminazione"**,

"Promozione di pratiche che possono danneggiare la salute alla luce di consolidate conoscenze mediche, Anonymizer", **"Sette"**.

Onere degli operatori sarà anche quello di comunicare, all'Autorità, le categorie utilizzate per i sistemi di Parental control, la cui funzionalità minima deve comunque includere almeno il blocco dei domini e siti web ospitanti contenuti oggetto di filtro.

Le Linee guida, inoltre, chiariscono che i sistemi di controllo parentale devono essere inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori. Sulle altre offerte, i Sistemi di Controllo Parentale devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. Inoltre, i soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul minore, identificati mediante PIN, OTP, SPID, accesso all'area web riservata del sito dell'operatore.

Le nuove regole prevedono anche che i sistemi di parental control devono essere offerti gratuitamente e senza costi di attivazione, né di disattivazione, né correlati alla configurazione o al loro funzionamento. Inoltre gli operatori sono tenuti a pubblicare sui propri siti web guide chiare e trasparenti per l'utilizzo dei SCP oltre che ad offrire assistenza gratuita per l'attivazione, la disattivazione e la loro configurazione attraverso call center con operatore umano.

Queste operazioni dovranno essere realizzabili in modo semplice e intuitivo mediante interfaccia web o App e l'utente deve essere messo in grado di selezionare agevolmente le categorie da bloccare.

Anche gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche dovranno assicurare "adeguate forme di pubblicità" dei SCP preattivati, in modo da consentire ai consumatori di compiere scelte consapevoli.

PRIMO PIANO

Da novembre entrano in vigore le nuove regole per il Parental Control

ATTUALITA'

1. il "conciliaweb" apre alle piattaforme video
2. Piano di decommissioning della rete di accesso in rame di TIM
3. Innovazione tecnologica e transizione digitale.
4. Via libera all'utilizzo di SPID e CIE per semplificare le procedure di attivazione e gestione SIM.
5. L'AGCOM per l'Italia digitale.

SCENARI

1. La banda larga frena per la prima volta: i dati Agcom sullo stato di salute del mercato.
2. AGCOM fissa nuovi criteri per la qualità delle reti mobili

GIURISPRUDENZA DEL CO.RE.COM. IN PILLOLE

IL “CONCILIAWEB” APRE ALLE PIATTAFORME VIDEO

La sostanziale evoluzione dei servizi digitali ha necessariamente coinvolto l'assetto normativo tanto europeo quanto nazionale, riverberando i suoi effetti sulle competenze dell'AgCom., imponendo la ridefinizione del sistema delle deleghe.

Tale riassetto ha fatto sì che le funzioni esercitate dai Corecom fossero più aderenti all'attuale contesto di mercato.

Ci si riferisce al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 207/2021) che ha ridefinito l'ambito dei diritti dei consumatori in questo settore, e al nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivi che ha recepito la nuova Direttiva SMAV (d.lgs. 208/2021). Quest'ultima, in particolare, tra l'altro, ha esteso le tutele sui minori anche al settore dei video on demand e delle video sharing platforms (VSP), introducendo meccanismi di co-regolazione rispetto alle piattaforme che forniscono servizi di video, introducendo opportuni meccanismi di risoluzione delle controversie.

Con delibera 22/23/CONS, l'AGCOM ha avviato una consultazione pubblica per la modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi per l'attuazione dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA con riferimento ai servizi di piattaforme di condivisione di video.

Il nuovo Regolamento consentirà agli utenti di piattaforme di condivisione di video (c.d. video-sharing platform) di accedere agli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, in attuazione delle disposizioni del nuovo Testo unico sui servizi media audiovisivi (D.lgs. 8 novembre 2021, n. 208).

Nel testo posto a consultazione, l'Autorità si propone di estendere i vantaggi offerti dal “ConciliaWeb” anche alle controversie riguardanti i fornitori di VSP stabiliti in altri paesi, ma operanti in Italia.

C'è da dire, inoltre che, già dal 1° febbraio di quest'anno, è possibile risolvere, tramite Conciliaweb, anche le controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi, quali la PayTv offerta tramite sistemi di accesso condizionato (ad es. decoder), ovvero i servizi di streaming accessibili tramite internet, siano essi eventi live o di contenuti fruibili on demand.

Per approfondimenti

Delibera n. 22/23/CONS - Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi per l'attuazione dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA con riferimento ai servizi di piattaforme di condivisione di video

ATTUALITÀ

PIANO DI DECOMMISSIONING DELLA RETE DI ACCESSO IN RAME DI TIM

l'Autorità dà il via al processo di switch-off per 1.342 centrali di accesso alla rete in rame.

Nel mese di settembre l'Autorità ha approvato gli esiti delle attività di vigilanza condotte su 1.342 centrali locali in rame per le quali TIM ha comunicato l'intenzione di procedere allo switch-off della rete primaria in rame.

Le verifiche svolte hanno accertato che le suddette centrali risultano rispettare i requisiti previsti dalla regolamentazione vigente, in termini di copertura NGA (la "Next Generation Access" è una tecnologia di accesso di rete che impiega connessioni in fibra ottica, che offre una connettività ad alta velocità) e percentuale di migrazione dei clienti dal rame alla fibra, per avviare il relativo processo di decommissioning.

TIM ha proposto un Piano per il progressivo decommissioning della sua rete che prevede la chiusura di circa 6.000 delle 10.000 centrali di accesso della rete in rame, oggi utilizzata per fornire servizi di accesso di tipo tradizionale (fonia e accesso ai servizi Internet su rete DSL), che consiste nello spegnimento di centrali, localizzate prevalentemente in aree periferiche o rurali.

I clienti finali – collegati alle centrali oggetto di switch-off – continueranno ad usufruire dei servizi di accesso alla rete fissa, ma saranno migrati,

nella quasi totalità dei casi, sulla nuova rete in fibra ottica (Fiber to the Home o di tipo misto fibra-rame Fiber to the Cabinet), o, in casi marginali, sulla rete misto fibra-wireless (Fixed Wireless Access).

Le procedure, i requisiti e le tempistiche relative all'attuazione sono state regolate dalla Delibera n. 348/19/CONS del 18 luglio 2019 che reca anche l'elenco delle n. 1.342 centrali, che si aggiungono alle 62 già valutate e approvate con la Delibera n. 34/21/CONS.

Con il processo di decommissioning della rete si abbandona la tecnologia trasmissiva a velocità di 2G/3G.

Il processo, dunque, è parte di una transizione verso infrastrutture più moderne e efficienti, verso reti in fibra ottica e servizi più veloci e performanti che comporteranno, a vantaggio dei consumatori finali, una maggiore disponibilità di servizi avanzati.

Con l'abbandono del rame, tuttavia, potrebbero generarsi effetti poco piacevoli sulla effettiva copertura. La decommissioning potrebbe, infatti, comportare per alcune aree geografiche una scarsa disponibilità nella fruizione dei servizi. Staremo a vedere.

Il Corecom Abruzzo non mancherà di vigilare sul suo territorio e di tenere aggiornati gli utenti riguardo agli accessi ai servizi di telecomunicazione con lo scopo di garantire una adeguata transizione alle nuove tecnologie.

ATTUALITÀ

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRANSIZIONE DIGITALE

Diffusione delle comunicazioni digitali delle pubbliche amministrazioni: deleghe per SPID e CIE

E' ormai noto che tutte le comunicazioni tra la P.A., cittadini e imprese devono transitare digitalmente.

Ma lo **Spid con delega** è una delle ultime novità normative che interessa il processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione iniziata da diversi anni.

Sono milioni gli italiani dotati di Spid ma sono ancora, molti coloro che non lo possiedono ancora soprattutto le persone più anziane che rischiano di essere tagliate fuori dai circuiti dei servizi digitali offerti dalla PA. Per questo il governo ha pensato allo SPID con delega, ma che cos'è di preciso e come funziona?

Lo **SPID con delega** è stato pensato proprio per tutte quelle persone che non hanno ancora lo **SPID**, in questo caso è possibile accedere

come
nque
a tutti
i
servi
zi
della



pubblica amministrazione attraverso l'uso dello SPID di un'altra persona.

In pratica è stata introdotta la possibilità di creare un **"delegato virtuale"**: così facendo gli **anziani** e tutti coloro che **non hanno familiarità col digitale** possono avere accesso e utilizzare i sistemi digitalizzati della Pubblica Amministrazione per il tramite di una persona fidata.

Questa nuova opzione è nota come **"Sistema di gestione delle deleghe"** (Sdg) e permette a tutti i cittadini di individuare un **"delegato Spid"**, cioè una persona di fiducia che potrà muoversi nel nome dell'identità digitale del titolare per avere accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione.

Sotto l'aspetto puramente tecnico il nuovo sistema, una volta acquisita la delega genererà "un attributo qualificato associato all'identità digitale del delegato", il tutto permetterà di identificare il soggetto come un "delegato virtuale".

Queste novità riguardanti lo **SPID** sono contenute nel **decreto Semplificazioni 2021**, un decreto approvato non solo per semplificare molti aspetti della pubblica amministrazione, ma in questo caso, anche per agevolare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione digitale, intervenendo in questo caso sulle modalità di registrazione ed accesso allo SPID.

Ora si può! L'Identità Digitale potrà essere **utilizzata da soggetti delegati**.

La richiesta di delega, ai sensi dall'articolo 65, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al dlgs n. 82/2005 si può ottenere nei seguenti modi: con istanza e dichiarazione presentata per via telematica e sottoscritte con firma digitale, elettronica qualificata o avanzata; con istanza o dichiarazione di soggetto identificato attraverso il sistema pubblico d'identità digitale (SPID), carta d'identità elettronica o la carta nazionale dei servizi; con istanza formata tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili; con istanza e dichiarazione per via telematica sottoscritta e presentata unitamente alla copia del documento d'identità; con istanza trasmessa dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale o, in assenza, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o di recapito certificato qualificato; presso gli sportelli delle pubbliche amministrazioni presenti sul territorio.

Dopo l'acquisizione della delega al Sistema di Gestione viene generato un attributo qualificato associato all'identità digitale del soggetto delegato.

*Semplificazione
dei servizi
pubblici e niente
costi se si sceglie
il digitale*

A
T
T
U
A
L
I
T
A

VIA LIBERA ALL'UTILIZZO DI SPID E CIE PER SEMPLIFICARE LE PROCEDURE DI ATTIVAZIONE E GESTIONE SIM

Gli operatori saranno tenuti ad aggiornare le loro procedure

L'Autorità, nella riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 27 settembre 2023, allo scopo di semplificare gli adempimenti cui sono tenuti gli operatori e gli utenti, nell'ambito delle procedure di attivazione o cambio delle SIM, inclusa la Mobile Number Portability (MNP) regolate dalla delibera n. 86/21/CIR, ha consentito l'utilizzo del sistema pubblico di identità digitale (SPID), della carta d'identità elettronica (CIE) o della carta nazionale dei servizi (CNS).

Tali strumenti, infatti, garantendo la validazione di tutte le informazioni inerenti all'identificazione digitale del soggetto richiedente, si configurano come un'efficace alternativa all'acquisizione video/fotografica dei relativi documenti (carta d'identità e codice fiscale) da parte degli operatori.

Gli operatori, pertanto, saranno tenuti ad aggiornare i propri sistemi per l'applicazione delle norme riguardanti la MNP del 9 maggio 2022.

ATTUALITÀ

L'AGCOM PER L'ITALIA DIGITALE. LA TUTELA DEI CONSUMATORI NELL'ECOSISTEMA DIGITALE

PRIMO PIANO

E' decollata l'iniziativa dell'Authority che punta a informare e formare i cittadini sull'uso gratuito di strumenti: dal "Misurainternet" al "ConciliaWeb" passando per la "Broadband Map".

Per rendere più consapevoli i consumatori l'Autorità ha avviato una intensa campagna di comunicazione che mira a rendere consapevole gli utenti circa una serie di servizi digitali, a cominciare da 'Misurainternet' per misurare la qualità della propria connessione e dal 'Conciliaweb' per risolvere le controversie relative a internet in tempi brevi.

Per il Presidente dell'Autorità Giacomo Lasorella la sfida è accompagnare il Paese nella società digitale attraverso la "regolazione, la vigilanza e i servizi".



Sono due gli spot televisivi diffusi sulla Rai, entrambi di 30 secondi: uno di carattere istituzionale e l'altro dedicato alla broadband map, il portale telematico che consente di conoscere la copertura della rete Internet a banda larga e ultra larga presso il proprio indirizzo civico, e relativo agli strumenti digitali "Misurainternet" e "Misurainter netmobile":

due utili siti che consentono di verificare, comodamente dal proprio PC, la reale velocità di connessione fissa o mobile dell'offerta acquistata.

Ma di questo parleremo più avanti nel corso di questo numero.

Altri sei spot, invece, introducono alle informazioni di base su specifiche tematiche.

Particolare attenzione è dedicata al



funzionament
o della
**piattaforma
Conciliaweb**
per la
risoluzione
delle
controversie
tra operatori e

utenti, alla **trasparenza tariffaria**, ai **costi di recesso**, al **cambio operatore**, alle **agevolazioni per utenti con disabilità** e all'**internet aperta**.

L'Autorità ha pubblicato alcuni interessanti **podcast di natura informativa**, rivolti agli utenti e a come tutelare i loro diritti in materia di comunicazioni elettroniche.

Attraverso l'uso dello *storitelling* incentrati sui disservizi più tipici, e in cui ciascuno può trovarsi coinvolto, l'Autorità spiega con efficacia come tali situazioni possono essere di norma risolti grazie ai **Comitati Regionali delle Comunicazioni** che già da vent'anni svolgono una importante funzione soprattutto nell'ambito dell'attività di risoluzione delle controversie.

ATTUALITÀ

LA BANDA LARGA FRENA

Per la prima volta Internet ad alta velocità da prova di un rallentamento. I dati AGCOM sullo stato di salute del mercato.

Ad avvenuta pubblicazione dei dati dell'Osservatorio **Trimestrale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** si registra un'ottima occasione per fare il punto sullo stato di salute del mercato della banda larga. Il calo della banda larga ha generato una **ripresa della riduzione del numero totale degli accessi di rete fissa**, che sono passati dai 20,1 milioni di fine 2021 ai 20,0 milioni del primo semestre 2022.

Se il dato totale desta qualche preoccupazione rimane vero come prosegue la corsa degli **accessi a banda ultralarga** (definiti come quelli con velocità di download superiore o uguale a 30 Mbit/s). Rispetto a poco più del 40% del giugno 2018, il peso degli accessi a banda ultralarga ha ormai **superato l'80% degli accessi a banda larga totali**. Negli ultimi dodici mesi gli accessi a banda ultralarga sono cresciuti di 1,4 milioni, rispetto ai 2,2 milioni dell'anno precedente.

Di fatto, oltre la metà degli accessi a banda larga sono di tipo **FTTC** (Fiber To The Cabinet) per un totale di **10,4 milioni**, mentre gli accessi **FTTH** (Fiber To The Home) e quelli **FWA** (Fixed Wireless Access) sono, rispettivamente, pari a **3,1 e 1,7 milioni**. Prosegue invece il rapido declino degli accessi DSL, che sono circa 3,5 milioni e rappresentano ormai meno del 19% del totale. La dinamica dell'ultimo anno è stata superiore al 34% per gli accessi FTTH, attorno al 5% per quelli FWA e FTTC e in calo del 27% per gli accessi DSL.

Rispetto alla fatidica **soglia dei 100 Mbit/s** che era stata fissata dall'Agenda Digitale Europea,

circa i 2/3 degli accessi a banda larga italiani l'hanno già raggiunta, mentre poco più del 20% non hanno ancora raggiunto i 30 Mbit/s. È interessante notare come mentre i clienti consumer superano i 100 Mbit/s per il 66% degli accessi, tale soglia viene raggiunta solo nel 60% degli accessi business.

Il mercato rimane piuttosto dinamico sul versante dell'offerta che vede l'ingresso di nuovi operatori che sfruttano, in particolare, la ricchezza delle offerte all'ingrosso. Dopo il lancio dell'offerta da parte di Iliad sono sempre più numerosi gli operatori che offrono servizi FTTH.

TIM mantiene la leadership in termini di accessi complessivi a banda larga (**40,6%**), seguita da **Vodafone, Fastweb e WindTre con valori tra il 17% e il 14%**. Nell'ultimo anno TIM ha però perso circa 1,5 punti percentuali, Linkem 0,6 e Fastweb 0,4, mentre crescono di 0,4 punti Vodafone, 0,3 WindTre e 0,2 Eolo. Da notare, inoltre, come in classifica compaia anche Sky (2,1% di quota), ma anche Iliad ha conquistato 68.000 clienti in 5 mesi.

Il mercato business appare leggermente più concentrato con TIM al 41,7% di quota di mercato, seguita da Fastweb al 17,7% e Vodafone e WindTre con, rispettivamente, il 17,3% e il 12% degli accessi business.

Sul mercato più strategico, quello **FTTH**, **quattro operatori si contendono il primato** (TIM, Fastweb, Vodafone e WindTre), con quote comprese tra il 21,0% e il 22,2% e di fatto una competizione tra l'infrastruttura di FiberCop (joint venture TIM-Fastweb) e quella di Open Fiber (utilizzata in particolare da Vodafone e WindTre), che rimane nettamente prevalente considerando tutti gli operatori.

SCENARI

AGCOM FISSA NUOVI CRITERI, PIÙ RIGIDI, PER LA QUALITÀ DELLE RETI MOBILI

Con l'approvazione della delibera n. 23/23/CONS di febbraio, l'Autorità Garante nelle comunicazioni ha approvato il **Testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori di qualità del servizio mobile**, con il quale la regolamentazione alle nuove tecnologie viene allineata al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche.

Il regolamento, dapprima sottoposto a consultazione pubblica con la delibera n. 251/22/CONS, razionalizza ed unifica l'intera disciplina sui criteri relativi alla **qualità e alle carte dei servizi** di comunicazioni mobili, e personali, che gli operatori sono tenuti a rispettare, anche in considerazione della crescente diffusione delle **reti mobili 5G**.

Le altre misure previste nel provvedimento, mirano a fornire agli utenti finali informazioni complete, comparabili e di facile consultazione che possono favorirli nella scelta delle offerte proposte dagli operatori.

Queste sono le nuove disposizioni che gli operatori mobili devono rispettare:

- a. pubblicare sul proprio sito web e rendere disponibile all'utente, prima della conclusione del contratto, un prospetto che riporti, per ciascuna offerta commerciale inclusiva di accesso a Internet, le informazioni relative a copertura, a velocità massima stimata per le varie tecnologie e velocità pubblicizzata;
- b. utilizzare gli **indicatori di qualità dei servizi** di comunicazioni **mobili** e personali, stabiliti dall'Autorità, per realizzare report semestrali/annuali

riguardanti la percentuale di reclami sugli addebiti, la percentuale di fatture giustamente contestate dall'utente, il tempo di attivazione del servizio voce, la percentuale di tentativi di chiamata andati a buon fine e la percentuale di chiamate vocali correttamente concluse;

- c. utilizzare tali **indicatori** per fissare annualmente gli obiettivi **per la qualità dei servizi** di comunicazioni mobili e personali;
- d. pubblicare sul proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti delle misure;
- e. comunicare annualmente agli abbonati gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti.

Qualità rilevata da MisurainternetMobile.it

La qualità del servizio di accesso a Internet è rilevata nell'ambito del progetto MisuraInternetMobile.

I risultati delle diverse campagne di misura, che costituiscono significativi resoconti sui dati di qualità del servizio broadband in mobilità fornito dagli operatori mobili dotati di infrastrutture proprie in Italia, sono resi disponibili sul sito anche a livello comparativo (su singolo pixel di misura) e riguardano la velocità di trasmissione e ricezione di dati, il tempo di scaricamento di una pagina web, il ritardo trasmissivo, il tempo di inizio della riproduzione di un video e il tasso di interruzione per freezing di un video.

A tale riguardo, il provvedimento prevede che, a partire dal 2024, dovranno partecipare alle campagne di misura sul campo (drive test) gli operatori che abbiano raggiunto con infrastrutture proprie la copertura del 50% della popolazione, invece del 50% del territorio come attualmente previsto.

s
c
e
n
a
r
i

GIURISPRUENDEZA DEL CO.RE.COM. ABRUZZO GIUGNO 2023

1

“Mancata risposta al reclamo”. L’orientamento dell’Autorità

Affinché ci possa essere il giusto riconoscimento di un indennizzo da parte dell’operatore telefonico per la mancata risposta al reclamo occorre far attenzione ad una serie di accorgimenti importanti.

In primis, la segnalazione diretta al gestore non deve essere generica, pertanto non può riferirsi sommariamente a: “errate fatturazioni e mancata applicazione condizioni contrattuali”, “addebito di servizi a pagamento non richiesti”, “modifica unilaterale delle condizioni economiche”, “fatturazione oltre la chiusura del contratto e con servizio principale già migrato”. Dunque, la segnalazione deve indicare, chiaramente, la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio e il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all’utente. Come sostiene l’Autorità, ciò è necessario affinché l’operatore sia messo nella condizione di effettuare le verifiche del caso ed, eventualmente, intervenire per risolvere il problema segnalato.

Inoltre non sono dovuti gli indennizzi qualora l’istanza di conciliazione venga depositata al Corecom qualche giorno dopo l’invio formale del reclamo all’operatore, e comunque, prima del decorso del termine riconosciuto, all’operatore, per la gestione del reclamo. Sul punto l’Autorità garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella **Del. n 212/18/CIR** ha chiarito che : *“Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all’utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile “.*

Quando è ammissibile la richiesta di riconoscimento dell'indennizzo sulla base dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020)?

Per rispondere alla domanda leggiamo l'**art. 1, comma 292 della L. 160/2019**. “ A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100”.

Sull'argomento l'AGCOM riconosce la propria competenza a trattare la materia. Con la Del. n. 319/20/CIR ha chiarito che la richiesta di indennizzo, avanzata in forza di tale norma e relativa agli errati addebiti in fattura, “non possa trovare accoglimento se riferita a casi non previsti dalla norma che, invece, fa riferimento a **fatture emesse a debito e in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli di fatturazione** nonché per **addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti** per i quali l'utente ha diritto a ottenere, “*oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.*” Con la Del. 109/22/CONS, invece, lo stesso Garante ha ritenuto che la richiesta di indennizzo può trovare accoglimento a fronte di una **mancata lavorazione del recesso**, correttamente esercitato dall'istante, che ha poi comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione.

Secondo l'Autorità l'istante, in questo specifico caso, l'istante ha avuto diritto all'indennizzo, “pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art.1,c.292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), e fermo restando l'annullamento delle fatture emesse nel periodo successivo all'esercizio del diritto di recesso”.