

**Allegato A alla delibera n. 384/20/CONS**

**APPROVAZIONE DELL'INIZIATIVA DI TIM PER ESTENDERE  
L'UTILIZZO DEI SERVIZI BROADBAND, FUNZIONALI AD ABILITARE IL  
LAVORO AGILE E LA DIDATTICA A DISTANZA**

**SINTESI DEI CONTRIBUTI**

**SOMMARIO**

<b>1. I RISPONDENTI ALLA CONSULTAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CONSIDERAZIONI GENERALI.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Le osservazioni del mercato .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Le valutazioni dell'Autorità .....</b>	<b>3</b>
<b>3. UTENZA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Le osservazioni del mercato .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Le valutazioni dell'Autorità .....</b>	<b>5</b>
<b>4. MIGRAZIONE AI SERVIZI FIBRA.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1. Le osservazioni del mercato .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2. Le valutazioni dell'Autorità .....</b>	<b>8</b>
<b>5. COSTO NETTO SU .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Le osservazioni del mercato .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Le valutazioni dell'Autorità .....</b>	<b>9</b>

## 1. I RISPONDENTI ALLA CONSULTAZIONE

1. Hanno partecipato alla consultazione inviando un contributo scritto le Associazioni Adiconsum-Adoc-Federconsumatori (contributo congiunto), Udicon, Unione Nazionale Consumatori, Assoprovider e gli Operatori Eolo, Fastweb-Tiscali (contributo congiunto), Iliad, Irideos, Vodafone, WindTre.

## 2. CONSIDERAZIONI GENERALI

### 2.1. Le osservazioni del mercato

2. In via generale le Associazioni condividono la necessità di promuovere azioni concrete per la digitalizzazione del Paese, atteso che l'emergenza sanitaria ha reso ancor più evidente l'esigenza di una connessione ad Internet adeguata allo svolgimento dell'attività lavorativa in *smart working* e per la didattica a distanza, ponendo in luce il valore "sociale" di tale tecnologia.

3. Tuttavia, alcuni operatori, pur riconoscendo il sostegno a tutte quelle iniziative volte a diffondere i servizi a banda larga ed ultra-larga nelle aree del territorio ancora oggi afflitte dal problema del *digital divide*, hanno rappresentato alcune criticità legate all'iniziativa di TIM.

4. Un operatore rispondente ritiene che la predisposizione di un'offerta del servizio dati da parte di TIM di per sé non replicabile non abbia una motivazione oggettiva in quanto la mancata adesione ad un'offerta dati potrebbe essere una libera scelta dell'utente, atteso che lo stesso avrebbe potuto rivolgersi in qualsiasi momento a TIM o ad un altro operatore per richiedere un'offerta dati a condizioni di mercato. A tale riguardo, al fine di preservare le dinamiche competitive, il rispondente ritiene preferibile l'adozione di forme di incentivazione alla domanda quali, ad esempio, i *voucher* previsti dal Piano *Voucher* in corso di implementazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico.

5. Un altro operatore ritiene necessario che una simile iniziativa sia valutata garantendo comunque il mantenimento di dinamiche competitive sostenibili, in particolare nelle aree del territorio in cui si riscontrano investimenti da parte di altri operatori per fornire servizi di connettività a banda ultra-larga su infrastrutture proprietarie. Lo stesso operatore ha rilevato che, nel caso in cui il servizio ADSL offerto da TIM fosse limitato ai requisiti comunitari previsti per l'inclusione della banda larga negli obblighi di Servizio Universale<sup>1</sup> (nel seguito anche SU), ossia una velocità di

---

<sup>1</sup> Cfr. esiti del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 113/16/CONS.

accesso ad Internet pari a 2 Mbit/s, tale servizio non potrebbe considerarsi con prestazioni funzionali tali da abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza e, pertanto, l'iniziativa non dovrebbe rientrare tra quelle valutate ai sensi dell'art 82 del Decreto "Cura Italia".

## 2.2. Le valutazioni dell'Autorità

6. Con riferimento all'osservazione di cui al punto 4 relativa al fatto che l'assenza di un servizio di accesso ad Internet potrebbe derivare da una scelta consapevole dell'utente, l'Autorità rappresenta che, anche a seguito dell'eventuale approvazione dell'iniziativa in oggetto, l'utente continuerà a poter esercitare la libera scelta di aderire o meno al servizio ADSL offerto da TIM o da un OAO. L'iniziativa è volta, infatti, ad agevolare l'adozione e l'utilizzo dei servizi *broadband*, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza, senza tuttavia prevedere alcun meccanismo di adesione automatica. D'altra parte, l'iniziativa, atteso che si rivolge ad una platea di consumatori probabilmente restia all'adozione di soluzioni innovative, ha proprio la funzione di incentivare la domanda così come farebbe un sistema di *voucher*. Infatti, un eventuale consumatore che aderisce all'offerta avrà maggiore propensione a fruire, successivamente, di servizi a banda ultra-larga, tanto più che le condizioni economiche di questi ultimi, tenuto conto dei consumi di traffico voce che sono *flat*, appaiono confrontabili con quelle dell'offerta in questione.

7. In merito all'osservazione di un operatore di cui al punto 5 sulla necessità di garantire il mantenimento di dinamiche competitive sostenibili, l'Autorità rappresenta che l'analisi di replicabilità e le conseguenti promozioni *wholesale* individuate sono volte proprio a non distorcere la concorrenza nel mercato. D'altra parte, analoghe offerte possono essere fatte anche su reti alternative e a prezzi comparabili se si tiene conto che, nel caso di specie, il cliente ha forti limitazioni sul traffico voce che è a consumo. In merito alla velocità di accesso ad Internet in grado di garantire il lavoro agile e la didattica a distanza, si rappresenta che il valore di 2 Mbit/s rappresenta la soglia minima di cui alla delibera n. 113/16/CONS e che l'iniziativa in oggetto non è limitata a tale velocità.

## 3. UTENZA DI RIFERIMENTO

### 3.1. Le osservazioni del mercato

8. Una delle associazioni rispondenti ha rilevato che, come riportato nel documento in consultazione, *"l'iniziativa non si estende quindi ai clienti che sottoscrivono l'offerta del Servizio Universale in data successiva a quello utilizzato per circoscrivere il cluster dei beneficiari"*. Ad avviso del rispondente, tale impostazione appare costituire un limite dell'iniziativa, che dovrebbe essere abbattuto (anche con future analoghe misure) in ragione della necessità di una progressiva inclusione digitale di tutti i cittadini.

9. Alcune associazioni, considerando che gli abbonati alla telefonia fissa di TIM che usufruiscono di un servizio “solo voce” sarebbero, in base all’elaborazione dei dati pubblicati da Agcom sul proprio osservatorio delle comunicazioni (n. 1/2020), circa 1 milione e 480 mila, ha rilevato che oltre alle 250.000 – 500.000 consistenze oggetto dell’iniziativa vi sarebbero ulteriori 1.000.000 – 1.200.000 linee solo voce che, invece, resterebbero escluse. Dal momento che, ad avviso del rispondente, gli utenti delle altre offerte solo voce sostengono costi equiparabili, se non minori, a quelli dell’offerta “Voce” di TIM (il rispondente stima infatti in 33 €/mese i costi aggiuntivi per il traffico telefonico effettuato dall’utente per un costo complessivo di 52 €/mese), chiede che l’iniziativa in oggetto sia estesa a tutti i clienti di TIM che hanno sottoscritto una qualsiasi delle offerte “Solo voce” di TIM.

10. Diversi operatori ritengono che la platea dei potenziali destinatari dell’iniziativa appaia significativamente ampia in quanto costituita:

- a) dagli utenti delle categorie agevolate a basso reddito del SU (in accordo alla delibera n. 258/18/CONS);
- b) dagli utenti destinatari di offerte formulate da TIM in aree potenzialmente non remunerative del SU;
- c) da eventuali altri utenti, fuori dalle suddette aree, che hanno sottoscritto un contratto *retail* con TIM per l’offerta “Voce”, le cui condizioni economiche sono stabilite nella delibera n. 456/16/CONS.

Atteso che, al netto degli utenti di cui al punto a), il *cluster* di clienti di TIM con offerta “Voce” è di fatto in gran parte contendibile dal mercato, i rispondenti ritengono che l’approvazione di un’offerta ADSL di TIM che sia sottocosto sarebbe particolarmente critica e con profili anticoncorrenziali. Per tale ragione, gli operatori ritengono che l’approvazione dell’iniziativa dovrebbe essere limitata al più ai soli utenti in condizioni economiche disagiate come definite dalla delibera n. 258/18/CONS, al fine di ampliare per tali soggetti le opportunità di partecipazione alla vita sociale ed economica nell’ambito dell’emergenza epidemiologica in corso.

11. Altri operatori ritengono necessario, anche ai fini di una più puntuale analisi, che siano forniti maggiori informazioni e chiarimenti rispetto all’utenza oggetto dell’iniziativa:

- a quali categorie si applica la proposta;
- motivazioni in merito alla limitazione dell’iniziativa ai soli casi di fonia fornita in tecnologia POTS;
- se vi siano infrastrutture di operatori alternativi in grado di fornire il medesimo servizio e/o un servizio più adeguato a soddisfare le esigenze di connettività degli utenti;

- se le aree oggetto dell’iniziativa rientrino in quelle oggetto del piano di decommissioning di TIM;
- se le aree oggetto dell’iniziativa siano sovrapposte alle aree bianche per le quali TIM ha chiesto in precedenza l’autorizzazione all’apertura dei propri cabinet in deroga ai tempi di preavviso previsti ai sensi della delibera n. 48/19/CONS.

12. Un altro operatore ritiene che le promozioni *wholesale* dovrebbero essere applicabili anche ai clienti degli OAO che si trovano in analoghe condizioni dei clienti “Voce” di TIM, ossia complessivamente:

- clienti attualmente ULL solo voce degli OAO;
- clienti attualmente WLR solo voce degli OAO;
- clienti del bacino TIM solo voce (come proposti da TIM) che decidano di migrare verso un OAO;

13. Alcune associazioni hanno rappresentato che circa l’1,5% delle possibili utenze, in Italia, risulterebbe affetta da *digital divide* per quanto concerne la disponibilità di qualsiasi accesso ad Internet. Da proprie stime, le associazioni ritengono che gli utenti di TIM in *digital divide*, attualmente dotati di un contratto che comprende il solo servizio voce, sarebbero circa 211.000. Le associazioni hanno chiesto di chiarire se l’iniziativa di TIM sia generalizzata, ossia valida anche per gli utenti in *digital divide*, oppure indirizzata ai soli utenti voce potenzialmente in grado di attivare il servizio di accesso a Internet in ADSL.

### 3.2. Le valutazioni dell’Autorità

14. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 8 di estensione dell’iniziativa ai futuri clienti dell’offerta “Voce”, si richiama, come indicato nel documento a consultazione, che la stessa iniziativa è stata inquadrata come *“come un’offerta riservata poiché si rivolge ai soli clienti TIM che alla data del 15 maggio 2020 risultano aver sottoscritto l’offerta TIM “Voce”, offrendo loro la possibilità di usufruire gratuitamente del servizio ADSL”* e che *“l’estensione dell’offerta a tutti i possibili futuri clienti del servizio TIM “Voce” configurerebbe una modifica del contenuto del SU che è, come chiarito, fuori dall’ambito di applicazione di questa iniziativa oltre che di competenza Ministeriale”*. L’Autorità non ritiene pertanto di poter estendere l’ambito di applicabilità dell’iniziativa anche agli utenti che attivano l’offerta “Voce” successivamente al 15 maggio 2020. L’Autorità, ai sensi dell’art. 82 del decreto Cura Italia, valuta la proposta dell’operatore al fine, se occorre, di adeguare il quadro regolamentare. Il comma 6 prevede, infatti, che *Le misure straordinarie, di cui ai commi 2, 3 e 4 sono comunicate all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che, laddove necessario al perseguimento delle finalità di*

cui al presente articolo e nel rispetto delle proprie competenze, **provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente**. Dal presente articolo non derivano nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Il comma 2 prevede che *Le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, **intraprendono misure e svolgono ogni utile iniziativa** atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi*. Risulta chiaro, pertanto, che l'iniziativa è intrapresa dagli operatori e che dalla stessa non possono derivare oneri per la finanza pubblica. Pertanto, l'Autorità non può modificare l'iniziativa, tanto più laddove la richiesta modifica dovesse introdurre oneri per lo Stato. L'iniziativa di TIM potrà, ad ogni buon fine, ai fini di una eventuale generalizzazione della base utenti, essere oggetto di un apposito procedimento conseguente a una modifica del contenuto del SU.

15. In merito all'osservazione di cui al punto 9, si rappresenta che gli utenti che hanno in consistenza l'offerta TIM "Voce" sostengono i costi previsti dalla delibera n. 456/16/CONS, pari a 18,87 €/mese a cui si aggiungono i costi per il traffico telefonico a consumo. L'ipotesi avanzata dal rispondente di ulteriori 33 €/mese appare eccessiva tenuto conto degli *usage* medi di traffico telefonico. Ad ogni buon fine, con riferimento alla richiesta affinché l'iniziativa in oggetto sia estesa a tutti i clienti di TIM che hanno sottoscritto una qualsiasi delle offerte "Solo voce" di TIM, si ribadisce che l'Autorità, per quanto sopra chiarito, ai sensi dell'art. 82 valuta la proposta di TIM e non dispone una sua estensione come ambito di applicazione.

16. Relativamente alla platea dei potenziali destinatari dell'iniziativa di cui ai punti 10 e 11, nel documento a consultazione l'Autorità ha già chiarito che *"con riferimento a quanto previsto dall'art. 59, comma 4, del Codice, si rileva che il target dei soggetti destinatari dell'offerta sono tutti, senza distinzioni, gli attuali clienti di TIM "Voce", platea che va riducendosi nel tempo"*.

17. In relazione a quanto sostenuto al punto 10 sulle criticità concorrenziali si richiama che l'Autorità ha fissato le condizioni per la replicabilità. Per tale ragione l'Autorità non condivide la proposta di limitare l'applicabilità dell'iniziativa ai soli utenti disagiati che beneficiano delle condizioni economiche agevolate di cui alla delibera n. 258/18/CONS in quanto una simile misura ridurrebbe significativamente, a poche migliaia (circa 5.000), la portata ed il beneficio sociale dell'iniziativa, in contrasto con le finalità del citato articolo 82 del Decreto.

18. In merito alle altre richieste informative di cui al punto 11, l'Autorità ritiene di aver fornito tutti gli elementi per rispondere alla consultazione esulando, le richieste dei suddetti rispondenti, dallo scopo della presente misura.

19. Relativamente alla richiesta di cui al punto 12, l'Autorità richiama che l'iniziativa è destinata ad una particolare categoria di utenti ossia quelli che utilizzano l'offerta formulata da TIM quale destinatario dell'obbligo di Servizio Universale. Inoltre, coerentemente con gli scopi dell'art. 82 del decreto "Cura Italia", l'Autorità è tenuta a

valutare l'iniziativa di TIM in relazione agli obiettivi di cui al comma 2 e agli eventuali riflessi regolamentari. Come già chiarito, esula dai compiti dell'Autorità una estensione dell'iniziativa proposta. Nel caso in questione l'iniziativa da approvare è quella di TIM ed è rivolta ai propri clienti del servizio TIM "Voce" e non ai clienti degli altri operatori. Laddove altri operatori avessero ritenuto di voler proporre analoghe iniziative per i propri clienti al dettaglio avrebbero potuto farlo e, nel caso, sottoporle all'Autorità ai sensi dell'art. 82 in questione.

20. In merito all'osservazione inerente ai clienti in *digital divide* di cui al punto 13, nella propria istanza TIM ha specificato che l'iniziativa è applicabile "*limitatamente ai clienti attestati su centrali già coperte ADSL e fatte salve le verifiche di fattibilità tecnica sulle singole utenze*". Non si tratta, pertanto, delle aree in *digital divide* che sono state, ad ogni buon fine, oggetto di analisi e proposte operative nell'ambito del Tavolo Tecnico, istituito dal Governo, a cui l'Autorità ha partecipato con il Mise, Infratel al fine di individuare rapide soluzioni per la copertura di circa 204 Comuni a cui le suddette famiglie in *digital divide* afferiscono.

#### **4. MIGRAZIONE AI SERVIZI FIBRA**

##### **4.1. Le osservazioni del mercato**

21. Tre associazioni, atteso che ormai la richiesta tipica di banda della società digitale è attualmente almeno di 30 Mbit/s, hanno chiesto di specificare le motivazioni per cui l'iniziativa risulta limitata all'ADSL.

22. Altri operatori hanno evidenziato che la presenza di copertura ADSL TIM (già realizzata o in corso di realizzazione) di per sé rende tali clienti contendibili mediante l'offerta *wholesale* di TIM senza necessità di ricorrere all'iniziativa in oggetto. Gli operatori hanno rappresentato altresì che le aree interessate dall'iniziativa sono destinatarie di finanziamenti statali e, in un orizzonte temporale di breve periodo, saranno disponibili offerte da parte di operatori *retail* alternativi grazie alla presenza della rete realizzata da Open Fiber. Infine, in tali aree, sono in corso di realizzazione offerte alternative da parte di operatori che offrono servizi di tipo FWA.

23. Un altro operatore ritiene che, dal momento che la proposta di TIM prevede la fornitura di un servizio in rame che, ad avviso del rispondente, non sarà contemplato, a regime, in una larga area di stadi di linea coinvolti nel processo di *Decommissioning*, lo stesso operatore ritiene che i clienti destinatari dell'offerta saranno in futuro chiamati a una nuova migrazione a un servizio "misto rame-fibra" o "fibra". Dal punto di vista competitivo, l'operatore ritiene che tale circostanza renda ancora più necessarie promozioni ulteriori rispetto ai canoni dei servizi *wholesale*, quali ad esempio una congrua riduzione dei contributi *una tantum*.

## 4.2. Le valutazioni dell'Autorità

24. In relazione alla richiesta di cui al punto 21 si richiama che l'Autorità, ai sensi del citato articolo 82, valuta la proposta dell'operatore. Si tratta, nel caso di specie, di valutare se la stessa sia adeguata e funzionale agli scopi del decreto in questione. L'Autorità ha, a tale riguardo, fornito le proprie valutazioni. Rileva, a tale proposito, che l'iniziativa è finalizzata a estendere, rapidamente, l'utilizzo dei servizi *broadband*, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza. A tale riguardo il servizio immediatamente funzionale a tale scopo risulta essere l'ADSL sia per ragioni di copertura maggiore rispetto al servizio FTTCab, sia per ragioni legate alla possibilità di abilitare la banda larga senza modificare il servizio voce, che resta in tecnologia POTS. D'altra parte, per tale stessa ragione, una migrazione verso NGA richiederebbe certamente tempi non compatibili con l'emergenza e costi maggiori. In considerazione della velocità di accesso a Internet che è stata giudicata in grado di soddisfare i requisiti comunitari come indicati nella delibera n. 113/16/CONS (2 Mbit/s), l'Autorità ritiene adeguato che il servizio di connettività dati, quantomeno come fase transitoria iniziale, sia erogato tramite ADSL.

25. In merito alla possibile presenza di infrastrutture alternative o servizi con prestazioni migliori rispetto all'ADSL (punti 22 e 23), l'Autorità ritiene che tali circostanze non siano in contrasto con l'iniziativa in oggetto. Gli utenti, infatti, anche successivamente all'utilizzo del servizio ADSL, potranno liberamente scegliere di aderire ad un'offerta commerciale dalle prestazioni migliorative. A tale riguardo, l'iniziativa non pone vincoli all'uscita in grado di comprimere la scelta del fornitore da parte dell'utente. In relazione alle aree di *decommissioning*, inoltre, con delibera n. 348/19/CONS l'Autorità ha già definito le opportune agevolazioni sui contributi *una tantum* e sui canoni in caso di migrazione del cliente di un OAO su rete NGA. In aggiunta, come evidenziato, l'Autorità ritiene che l'iniziativa in questione sia suscettibile di incentivare la domanda di una parte di consumatori che appaiono restii all'innovazione.

## 5. COSTO NETTO SU

### 5.1. Le osservazioni del mercato

26. Diversi operatori ritengono necessaria un'attenta vigilanza volta a verificare che l'iniziativa in oggetto non produca alcun indebito aumento dei costi a carico degli operatori che sono chiamati a contribuire al finanziamento del SU.

27. A tale riguardo tre operatori ritengono che le linee associate ai clienti destinatari dell'iniziativa che utilizzano l'offerta formulata da TIM quale destinatario degli obblighi di Servizio Universale dovrebbero essere escluse dal finanziamento del Costo Netto del Servizio Universale come disciplinato dall'Allegato 11 al Codice delle Comunicazioni

Elettroniche. TIM, infatti, nella propria iniziativa precisa che i costi e i ricavi di configurazione ed erogazione del servizio ADSL saranno integralmente a proprio carico. Gli operatori ritengono che, per le linee rientranti in tale iniziativa, non dovrebbero essere riconosciuti a TIM i costi e i ricavi mancati relativi al servizio voce in consistenza. Gli operatori hanno rappresentato infine che l'iniziativa di TIM risulterebbe implementabile ricorrendo ad infrastrutture remunerate dagli OAO nell'ambito del finanziamento del Servizio Universale: nel caso del servizio bitstream condiviso, infatti, l'intero costo del doppino in rame è in capo al servizio voce e, pertanto, remunerato dal mercato mediante il finanziamento del Costo Netto del Servizio Universale.

28. Anche un altro operatore ha rappresentato che l'approvazione dell'iniziativa apporterebbe una crescita del peso dei benefici indiretti di TIM in termini di valore del marchio, fidelizzazione dei clienti e durata della vita media del cliente. L'operatore ha chiesto pertanto che in sede di calcolo del costo netto del SU:

- siano scomputati i costi e i ricavi relativi all'erogazione del servizio voce o siano considerati (se superiori) i ricavi registrati anteriormente al lancio dell'offerta in consultazione;
- in alternativa si tenga conto del maggiore valore dei benefici indiretti di cui sopra.

## **5.2. Le valutazioni dell'Autorità**

29. Per quanto concerne le osservazioni in materia di costo netto del SU, l'Autorità ritiene che le stesse non afferiscano all'ambito del presente provvedimento. Tali osservazioni saranno pertanto analizzate nel corso del relativo procedimento di valutazione del costo netto.