

Oggetto: Tavolo Tecnico “TELCO e consumatori”: consultazione in relazione all’iniziativa di TIM per estendere l’utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza.

SOMMARIO

1.	PREMESSA.....	2
2.	L’ISTANZA DI TIM.....	2
3.	INQUADRAMENTO REGOLAMENTARE	5
4.	LE VALUTAZIONI SULLA PROPOSTA DI TIM.....	6
4.1.	Aspetti relativi all’offerta al dettaglio	6
4.2.	Profili competitivi.....	8
4.2.1	<i>Ricavi e costi considerati.....</i>	9
4.2.2	<i>Esiti del test di prezzo.....</i>	9
5.	LE RICHIESTE DELL’AUTORITÀ AL MERCATO.....	10

1. PREMESSA

Con nota prot. 866-TI del 15 maggio 2020, prot. Agcom n. 210301 del 15 maggio 2020, *“in considerazione del perdurare dello stato di emergenza connesso al contenimento del contagio da covid-19, al fine di ampliare le opportunità di partecipazione alla vita sociale ed economica attraverso la didattica e il lavoro a distanza anche alle fasce di utenza meritevoli di speciale tutela, in coerenza con quanto stabilito dalle disposizioni dell’art. 82 del decreto “Cura Italia” e conformemente alle Linee Guida delineate nella delibera n. 131/20/CONS”*, TIM ha chiesto all’Autorità di valutare l’approvazione dell’iniziativa in oggetto.

In particolare, l’iniziativa è rivolta ai clienti che, ad oggi, utilizzano l’offerta formulata da TIM quale destinatario dell’obbligo di Servizio Universale (SU) e non hanno già attivo un servizio di connettività ADSL. L’iniziativa prevede l’abilitazione gratuita alla possibilità di utilizzare la linea telefonica in consistenza anche per la navigazione Internet in tecnologia ADSL.

Ciò premesso l’Autorità, svolte le preliminari analisi sulla proposta, con la pubblicazione del presente documento sottopone la stessa, e le relative preliminari valutazioni, ad una consultazione con i soggetti interessati al fine di acquisire ogni utile elemento ai fini dell’approvazione della stessa.

2. L’ISTANZA DI TIM

Come detto, l’iniziativa è rivolta ai clienti che, ad oggi, utilizzano l’offerta formulata da TIM quale destinatario dell’obbligo di Servizio Universale (SU) e non hanno già attivo un servizio di connettività ADSL. L’iniziativa prevede l’abilitazione gratuita alla possibilità di utilizzare la linea telefonica in consistenza anche per la navigazione Internet in tecnologia ADSL.

La fruizione del servizio di connettività ADSL è senza costi per il cliente, fatta salva la necessità di dotarsi, a proprie spese, di un *modem* che, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 348/18/CONS, *può essere liberamente scelto sul mercato dall’utente*.

Il bacino di utenti potenzialmente interessati è costituito dalle circa [250.000-500.000] *utenze solo voce* del segmento consumer, distribuite sull’intero territorio nazionale, che hanno in consistenza l’offerta TIM “Voce” le cui condizioni economiche sono stabilite nella delibera n. 456/16/CONS. In tale cluster rientrano anche i clienti che beneficiano delle condizioni economiche agevolate di cui alla delibera n. 258/18/CONS.

Nella propria nota, TIM ha altresì rappresentato che:

- le condizioni economiche attualmente praticate ai beneficiari, in coerenza con quanto stabilito nelle delibere nn. 456/16/CONS e 258/18/CONS, non subiscono alcuna modifica in conseguenza dell’iniziativa e gli stessi

continueranno a godere della fruizione gratuita del servizio ADSL finché manterranno l'offerta "Voce" in consistenza. L'utente, inoltre, potrà sempre richiedere, senza alcun costo, la disattivazione del servizio ADSL;

- l'iniziativa non comporta l'insorgere di alcun vincolo contrattuale di permanenza nella customer base di TIM. Ciascun beneficiario potrà, in qualunque momento, scegliere liberamente di aderire ad una diversa offerta commerciale disponibile sul mercato;
- l'iniziativa è da intendersi come una misura volontariamente adottata da TIM, al fine di favorire l'inclusione digitale delle fasce di utenza più deboli. In tal senso, i costi di configurazione ed erogazione del servizio ADSL saranno integralmente a carico di TIM. Tali costi non andranno, quindi, considerati ai fini della determinazione dell'eventuale costo netto del Servizio Universale, che continuerà ad essere calcolato sulla base dell'attuale contenuto dello stesso, in conformità alla definizione prevista dalla vigente normativa.
- l'iniziativa può rappresentare un ulteriore tassello nel complesso delle misure che vanno ad attuare le previsioni dell'art. 82 del decreto "Cura Italia", offrendo la possibilità di accedere ad Internet a banda larga gratuitamente a quei clienti che oggi beneficiano della tutela del Servizio Universale solo per la componente fonia;
- tale iniziativa, inoltre, rispecchierebbe gli esiti del procedimento istruttorio, avviato con delibera n. 113/16/CONS, in cui l'Autorità ha concluso che i requisiti comunitari previsti per l'inclusione della banda larga negli obblighi di servizio universale sono verificati con riferimento ad una velocità di accesso ad Internet pari a 2 Mbit/s;
- l'iniziativa risulterebbe anche coerente con l'evoluzione in corso della normativa sul contenuto del Servizio Universale, nella misura in cui il Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il cui recepimento in Italia è previsto entro la fine del 2020, prevede l'inclusione nel contenuto del Servizio Universale della possibilità di fruire di un adeguato servizio di accesso ad Internet a banda larga (artt. 84 e ss.).

Nel corso delle interlocuzioni TIM ha chiarito quanto segue.

TIM predispose tecnicamente la linea del cliente in consistenza con l'offerta "Voce" e comunica allo stesso, nella fattura, la disponibilità del servizio, aggiuntivo e distinto dal servizio SU TIM "Voce", di accesso a banda larga. Il cliente utilizza il servizio al momento del collegamento del *modem* che deve acquistare, in un secondo momento, sul mercato o da TIM stessa.

Nel caso il cliente voglia acquistare il *modem* da TIM, lo può fare alle condizioni di mercato vigenti (al momento mediante vendita con possibilità di rateizzare il prezzo su diverse durate) attraverso gli usuali canali di contatto commerciale: negozio TIM o

servizio clienti 187. In entrambi i casi, il cliente sottoscrive un apposito contratto di vendita e riceve le informative contrattuali previste nel processo standard. Nel caso in cui il cliente decida di acquistare il *modem* da TIM aderisce ad un nuovo contratto. Nel caso in cui decida, invece, di utilizzare un proprio *modem*, atteso che non dovrà pagare nulla a TIM, non è richiesta alcuna altra azione contrattuale nei confronti di TIM.

L'offerta di connettività ADSL gratis non ha limiti temporali.

TIM ha precisato che i clienti che aderiscono all'offerta ADSL conservano le tutele previste dalla disciplina sul servizio universale per la componente fonia (servizio TIM "Voce"). Tali clienti, pertanto, continuano ad avere in consistenza l'offerta fonia "Voce" regolata dalle condizioni del Servizio Universale.

L'offerta ADSL non modifica i contenuti del servizio universale ma si configura come una iniziativa volontaria di TIM riservata ai clienti già sottoscrittori, ad una certa data, dell'offerta TIM "Voce". L'iniziativa non si estende quindi ai clienti che sottoscrivono l'offerta del Servizio Universale in data successiva a quella utilizzata per circoscrivere il *cluster* dei beneficiari.

Per i clienti che aderiscono all'offerta ADSL, il servizio fonia continua ad essere fornito da TIM con la tecnologia POTS prevista per l'offerta TIM "Voce" (senza trasformazioni in VoIP). Le condizioni generali di contratto applicabili restano pertanto quelle RTG.

L'architettura *wholesale* per la realizzazione del servizio è basata sui servizi WLR+*Bitstream* condiviso oppure ULL. A tale riguardo, nel caso in cui un operatore alternativo volesse proporre un'offerta equivalente a quella di TIM, la catena *wholesale* più idonea sarebbe quella WLR+*Bitstream* condiviso. La catena *wholesale* basata sul servizio ULL risulta comunque adeguata a condizione che la fonia sia realizzata con la tecnologia POTS (e non, ad esempio, con soluzioni Voice over ADSL).

L'adesione di un utente all'iniziativa di TIM non preclude la futura possibilità di cambiare operatore. Il codice di migrazione fornito da TIM ai clienti "Voce" è infatti utilizzabile per avviare una procedura di passaggio ad altro operatore (sia per la sola componente ADSL sia per entrambi i servizi fonia e ADSL sottoscrivendo un'offerta di OAO presente sul mercato). Si richiama, a tal riguardo, che come specificato in allegato alla circolare del 26 febbraio 2010¹, TIM fornisce ai propri clienti un codice necessario all'avvio delle procedure di passaggio composto dalla concatenazione del codice segreto, del DN (numero telefonico del cliente) e del carattere di controllo. A differenza del codice di migrazione fornito dagli OAO, il codice di TIM non include il campo relativo al servizio *wholesale* attivo sulla linea (campo COS del codice di migrazione). Pertanto, anche a seguito dell'attivazione del servizio ADSL condiviso, non risulta necessario fornire al cliente un ulteriore codice di migrazione restando pienamente valido il codice già fornito. Sarà compito dell'OAO indicare nel tracciato record, al momento della richiesta di passaggio, se intende migrare la sola componente ADSL o

¹ "Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR".

entrambi i servizi fonia e ADSL. In ogni caso, la gestione dei clienti oggetto dell'iniziativa sarà la medesima prevista dal processo standard per qualunque altro cliente ADSL TIM.

3. INQUADRAMENTO REGOLAMENTARE

Si richiama che l'offerta "Voce" di TIM, quale tariffa conforme ai principi di garanzia espressi dal Codice in materia di Servizio Universale, è stata approvata dall'Autorità con delibera n. 456/16/CONS².

Le attuali condizioni economiche dell'offerta prevedono un canone mensile pari a 18,87 Euro Iva Inclusa (I.I.), traffico telefonico a consumo senza scatto alla risposta con una tariffa di 10 Eurocent al minuto (I.I.) verso fissi e mobili nazionali (con uno sconto del 50% per il traffico eccedente i 180 minuti/mese).

La stessa delibera definisce, all'art. 2, le modalità con cui possono essere modificate le condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di SU.

Sul tema della banda larga, appare opportuno richiamare quanto indicato nella delibera n. 258/18/CONS³:

«Con riguardo alla misura sottoposta a consultazione di rendere disponibile agli utenti che versano in condizioni di disagio economico un'offerta per il servizio Internet a banda larga, ove tecnicamente disponibile e a condizioni di mercato, l'Autorità prende atto dei rilievi espressi dagli operatori in merito alla mancanza di una specifica competenza in materia, dal momento che l'accesso ad Internet a banda larga non rientra nel perimetro del servizio universale. Tuttavia, deve riconoscersi che il servizio di accesso ad Internet a banda larga, sebbene non sia attualmente ricompreso nell'ambito del Servizio universale, è necessario ai fini dell'inclusione sociale (cfr. articolo 54, comma 2, del Codice), così come espresso anche dalle Associazioni dei consumatori. Pertanto, l'Autorità, ritiene opportuno utilizzare il proprio potere d'indirizzo invitando l'operatore incaricato del SU a rendere disponibili agli utenti che versano in condizioni economiche disagiate, ove tecnicamente disponibili, almeno un'offerta flat per la connessione ad Internet a banda larga a condizioni di mercato. Tale offerta dovrebbe essere separata dai servizi inclusi nel perimetro del SU e la sua separata sottoscrizione non dovrebbe comportare la perdita del diritto di accesso alle agevolazioni economiche. Ciò, onde evitare che i beneficiari di tali agevolazioni siano disincentivati all'utilizzo di servizi di accesso ad Internet a banda larga.»

Quanto richiamato è attuato nell'art. 4 (Accesso ad Internet per i titolari delle agevolazioni economiche) della stessa delibera (enfasi aggiunta):

² "Condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale".

³ "Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale".

- 1) *Il soggetto incaricato della fornitura del SU è invitato a mettere a disposizione degli utenti di cui all'articolo 3⁴ [utenti in disagio economico] almeno un'offerta per la connessione ad Internet a banda larga, attraverso la sottoscrizione di un contratto separato, in considerazione della tecnologia disponibile e della velocità di connessione prescelta dal richiedente nonché alle condizioni di mercato.*
- 2) *Tutti gli altri operatori che offrono servizi di trasmissione dati da postazione fissa possono rendere disponibili ai titolari delle agevolazioni economiche di cui all'articolo 3 offerte dedicate per la sola connessione ad Internet a banda larga a condizioni di mercato.*
- 3) *La sottoscrizione da parte dell'utente di contratti per l'accesso ad Internet, di cui al comma 1 e 2, ovvero di altri servizi non inclusi nel SU, non comporta, in nessun caso, la perdita del diritto alle agevolazioni economiche di cui all'articolo 3.*

4. LE VALUTAZIONI SULLA PROPOSTA DI TIM

4.1. Aspetti relativi all'offerta al dettaglio

TIM ha presentato la propria iniziativa come una misura volontaria da adottare, previa approvazione da parte dell'Autorità, in attuazione dell'art. 82 del decreto Cura Italia.

Sulla base di quanto allegato da TIM il caso di specie, atteso che l'iniziativa è rivolta ai clienti del servizio "Voce" oggi in consistenza, non si inquadra nell'ambito procedimentale di una modifica delle condizioni economiche del SU, di cui alla delibera n. 456/16/CONS che, laddove TIM dovesse avanzare una simile proposta, è svolto a cura della Direzione competente dell'Autorità.

Avuto riguardo del contenuto della delibera n. 258/18/CONS, art. 4, sebbene l'offerta in oggetto riguardi una platea più ampia dei clienti in condizione di disagio economico, l'Autorità ritiene che la proposta di TIM vada nella direzione indicata dall'Autorità in tale citata delibera, all'art.4.

L'Autorità aveva, infatti, già invitato TIM a proporre, per gli utenti in condizioni di disagio economico, un'offerta di connessione a Internet a banda larga alle condizioni di mercato, con un contratto separato, senza perdere i diritti sul servizio soggetto ad obbligo SU. Inoltre, anche gli OAO possono offrire agli utenti agevolati di cui sopra accesso a banda larga a condizioni di mercato.

⁴ Articolo 3 (Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di SU)

1. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico hanno diritto ad un'agevolazione economica pari al 50% di sconto sul canone del servizio di accesso alla rete fissa e alla gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile.

Ciò premesso, con riferimento a quanto previsto dall'art. 59, comma 4, del Codice⁵ 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. D'altra parte, 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'iniziativa di TIM va valutata anche tenendo conto di quanto stabilito dalla delibera n. 252/16/CONS⁶ in tema di trasparenza tariffaria per le offerte riservate⁷. A tale riguardo è opportuno che TIM, al momento di informare il cliente "Voce" dell'abilitazione della linea al servizio ADSL, ne chiarisca in modo puntuale le condizioni economiche e contrattuali.

La proposta si configura, infatti, 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. Dal momento che si tratta di un'offerta riservata, l'iniziativa di TIM andrebbe, quindi, analizzata tenendo conto anche di quanto stabilito dall'articolo 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS, che recita "*Nel caso di offerte riservate, deve essere garantita al destinatario dell'offerta la facoltà di poter agevolmente accedere al dettaglio delle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi offerti.*"

In tal senso, è opportuna una completa e trasparente informativa all'utenza circa le condizioni dell'offerta, specificando:

- le caratteristiche del servizio ADSL (velocità, eventuali limitazioni) e del servizio fonia (mantenimento del servizio POTS di cui all'offerta TIM "Voce");
- durata dell'iniziativa (illimitata);
- condizioni e vincoli correlati all'agevolazione (non vi sono vincoli);
- specificare se trattasi di offerta aggiuntiva al servizio TIM "Voce" di cui il cliente mantiene tutti i diritti come obbligo di Servizio Universale;
- meccanismo di adesione alla proposta e di recesso;
- assenza di costi di attivazione, disattivazione e canoni per il servizio di accesso ADSL;

⁵ L'art. 59, comma 4, del Codice che stabilisce che "l'Autorità provvede affinché, quando un'impresa designata è tenuta a proporre opzioni tariffarie speciali, tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie geografiche, o a rispettare limiti tariffari, le condizioni siano pienamente trasparenti e siano pubblicate ed applicate nel rispetto del principio di non discriminazione".

⁶ "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*".

⁷ Cfr. art. 1, lettera k), della delibera n. 252/16/CONS: "*(k) "offerta riservata": un'offerta destinata ad una categoria predeterminata di utenti o consumatori*".

- condizioni economiche e contrattuali per l'eventuale fornitura del modem da parte di TIM.

Ciò premesso, va considerato che TIM ha formulato la propria proposta nell'ambito dell'art. 82 del Decreto "Cura Italia". A tale proposito si richiama che l'Autorità ha adottato, con delibera n. 131/20/CONS, delle Linee guida per l'applicazione dell'art. 82, comma 6, del decreto "Cura Italia".

Nello specifico si prevede che:

1. Le misure comunicate dagli operatori all'Autorità sono valutate sulla base dei seguenti criteri: a) la misura è conforme alle finalità dell'articolo 82 del decreto Cura Italia, ossia mira a potenziare la capacità delle reti e la relativa qualità dei servizi, oltre che a garantire e potenziare l'accesso ai servizi di emergenza; b) la misura è mirata a garantire agli utenti, a prezzi ragionevoli, un servizio di accesso a Internet che sia funzionale alla partecipazione alla vita sociale ed economica attraverso la didattica e il lavoro a distanza; c) la misura è tesa a promuovere, mediante opportune proposte di prezzo, la migrazione degli utenti su linee di accesso basate, almeno in parte, su collegamenti in fibra ottica;

2. Le misure di cui al comma 1 che comportano una modifica o integrazione del quadro regolamentare vigente sono adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 82, comma 6, del decreto Cura Italia.

3. L'Autorità valuterà l'impatto prospettico di ogni misura adottata nel periodo di emergenza in funzione degli effetti sugli utenti e sulla dinamica concorrenziale attesa nel periodo successivo all'emergenza, ai fini di possibili future integrazioni del quadro regolamentare vigente.

Si ritiene che la misura proposta soddisfi tutti e tre i requisiti di cui al comma 1.

4.2. Profili competitivi

Si richiama che ai sensi dell'art. 42, comma 1, della delibera n. 348/19/CONS, "*In attuazione dell'obbligo di non discriminazione di cui all'art. 11 nonché dell'obbligo di controllo dei prezzi di cui all'Art. 13, tutte le offerte di TIM di servizi di accesso al dettaglio – sia per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche ed accedere ai servizi correlati sia per accedere ai servizi di trasmissione dati a banda larga e ultralarga – offerti su rete in rame e su rete in fibra, commercializzati singolarmente o in bundle con altri servizi – incluse le promozioni – devono essere replicabili da parte di un operatore efficiente.*"

La replicabilità è verificata mediante il c.d. *test di prezzo* che "*mira a verificare se le condizioni di offerta al dettaglio proposte da quest'ultimo [l'operatore notificato] siano sostenibili da parte di un operatore alternativo efficiente che utilizza i servizi all'ingrosso regolati offerti dal medesimo operatore SMP o di operatori alternativi.*"

La valutazione tecnica si basa sulla verifica dell'esistenza di servizi di accesso *wholesale* regolati che, acquistati da un operatore alternativo efficiente, siano idonei alla

fornitura al cliente del servizio *retail* considerato. La valutazione economica si basa sulla verifica di un margine economico esistente tra i ricavi *retail* ed i costi *wholesale* e di commercializzazione.

Al fine di valutare la sostenibilità tecnica ed economica dell'iniziativa di TIM, l'Autorità ha condotto un'analisi basata sulla metodologia del test di prezzo (DCF su 36 mesi considerando flussi di cassa ricorrenti e non ricorrenti e tasso di attualizzazione pari al WACC) valutando la marginalità di un'ipotetica offerta equivalente di un operatore alternativo efficiente che utilizza i servizi *wholesale* di TIM.

A tale riguardo, tenuto conto che TIM ha comunicato la disponibilità dell'iniziativa sull'intero territorio nazionale, sono stati considerati 2 scenari che prevedono l'utilizzo di diversi servizi *wholesale*⁸:

- fornitura del servizio ADSL condiviso al servizio voce esistente in tecnologia POTS (WLR + bitstream condiviso);
- fornitura congiunta del servizio ADSL e del servizio voce POTS (ULL).

4.2.1 Ricavi e costi considerati

Per i ricavi *retail* sono stati considerati il canone mensile ed i ricavi da traffico telefonico sulla base dei dati di *usage* mensile comunicati da TIM per i clienti con profilo di tariffazione a consumo, ottenendo un ricavo attualizzato di 513,61 € (valori IVA Esclusa – I.E.).

Per i costi *wholesale* sono stati considerati:

- i costi di attivazione ADSL per una linea su cui è già attivo il servizio voce POTS;
- i costi mensili per accesso, kit, flussi e trasporto dati (*backhauling*, banda nazionale e Internet);
- i costi per il traffico telefonico.

La metodologia approvata per il test di prezzo stima i costi di commercializzazione, per i clienti *consumer*, pari al 25% dei costi *wholesale*.

4.2.2 Esiti del test di prezzo

Il canone *retail* per l'offerta "Voce" (18,87 € I.I. pari a 15,47 € I.E.), unitamente ai ricavi aggiuntivi da traffico telefonico, non garantiscono la presenza di un margine

⁸ Gli Uffici hanno svolto l'analisi secondo la modalità prevista dalla normativa che prevede l'impegno di un *mix* di servizi *wholesale* (c.d. *mix* produttivo). Tuttavia, ai fini di una migliore comprensione, si riportano le valutazioni distinte per tipologia di servizio *wholesale* (ULL o *bitstream* condiviso), atteso che la valutazione unitaria basata su *mix* può determinarsi come media pesata delle prime in termini di costi e margine (atteso che i ricavi *retail* non dipendono dal servizio *wholesale* sottostante).

economico per la contestuale fornitura del servizio ADSL. Per tutti e due gli scenari, infatti, l'inclusione del servizio ADSL comporta una marginalità negativa dell'offerta.

Alla luce delle analisi svolte, affinché sia garantita la replicabilità economica, lato *wholesale* dovranno essere azzerati i contributi di attivazione del servizio *bitstream* e ai canoni dovranno essere applicate almeno le seguenti riduzioni:

	WLR e BS condiviso	ULL
Promozioni applicate ai canoni dei servizi wholesale	Azzeramento del canone Bitstream condiviso	Riduzione del 54% del canone ULL

5. LE RICHIESTE DELL'AUTORITÀ AL MERCATO

Alla luce di quanto rappresentato, si chiede ai soggetti interessati di fornire valutazioni sulla proposta di TIM e sulle valutazioni dell'Autorità. Si chiede, in particolare di indicare:

- a) le implicazioni sul fronte dei consumatori che saranno interessati dalla proposta in questione;
- b) le implicazioni sul lato dell'offerta dei servizi da parte di operatori alternativi.

Si chiede di fornire un riscontro entro 15 giorni solari dalla pubblicazione del documento sul sito Agcom.