



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 112/16/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. E AVVIO DEL  
PROCEDIMENTO AI SENSI DEGLI ARTICOLI 53, COMMA 2, E 59 DEL  
CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 24 marzo 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità* ed, in particolare, l’articolo 2, comma 20, lettera d);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “Codice”, ed, in particolare, il Capo IV del medesimo;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 169/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*Diffida alla Società Telecom Italia S.p.A. al rispetto degli articoli 53, 54, 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e dell’articolo 4, dell’allegato A, della delibera n. 179/03/CSP*”;

VISTI, in particolare, gli articoli 53, comma 2, e 59 del Codice;

VISTA la nota del 29 febbraio u.s. (prot. n. 9165/Agcom), con cui la Società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche TIM), operatore incaricato per la fornitura del servizio universale, ha comunicato, ai fini della valutazione di replicabilità, di voler modificare alcuni prezzi dell’offerta generalizzata a consumo, a far data dal 1° aprile 2016;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RILEVATO in particolare che, a seguito della sopracitata modifica contrattuale, il prezzo per una telefonata da postazione fissa dell'unica tariffa al consumo per la linea RTG attualmente offerta dall'operatore incaricato di fornire il servizio universale, passerà da 10 eurocent/min a 20 eurocent/min mentre verrà reintrodotta lo scatto alla risposta al costo di 20 eurocent, in tal modo determinando un aumento della spesa sostenuta per una telefonata di un minuto da postazione fissa del 300%;

RILEVATO che, a seguito dell'avvenuta revoca degli obblighi nei mercati dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile, e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali di cui alla delibera n. 284/10/CONS del 10 giugno 2010, TIM ha avviato un percorso, da questa stessa definito di "semplificazione tariffaria", finalizzato alla progressiva scomparsa delle offerte a consumo a vantaggio dei piani tariffari cosiddetti *flat*, per il tramite di diverse modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta generalizzata a consumo;

CONSIDERATO che, seppur nell'ambito di un mercato ormai deregolamentato in cui non è necessario un controllo preventivo del prezzo al dettaglio allo scopo di tutelare la concorrenza, TIM, in quanto impresa incaricata del servizio universale, è sottoposta agli obblighi di cui al Capo IV del Codice quale normativa volta a tutelare l'interesse pubblico e sociale;

CONSIDERATO che la normativa nazionale, all'art. 54 del Codice, ha individuato tra i servizi ricompresi negli obblighi di fornitura del servizio universale: a) la connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica che consenta agli utenti finali di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet; b) la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico che consenta di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali;

CONSIDERATO che l'art. 54 del Codice prevede che qualsiasi richiesta ragionevole dei servizi di cui al punto precedente venga soddisfatta quanto meno da un operatore e che ad oggi la società Telecom Italia S.p.A. risulta essere l'impresa incaricata della fornitura di questi servizi su tutto il territorio nazionale, ex art. 58 comma 3 del Codice;

CONSIDERATO che l'articolo 28, comma 2, del Codice prevede che gli obblighi specifici prescritti alle imprese designate per la fornitura del servizio universale sono separati, sotto il profilo giuridico, dai diritti e dagli obblighi previsti dall'autorizzazione generale. Tale previsione consente di distinguere, in capo allo stesso soggetto, il regime derivante dall'autorizzazione generale per la fornitura di servizi in "normali condizioni commerciali" dagli obblighi derivanti dall'essere impresa designata a soddisfare le richieste ragionevoli di cui all'art. 54 del Codice. All'impresa designata l'Autorità può, ai sensi dell'articolo 59 del Codice: a) prescrivere di proporre ai consumatori opzioni o



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formule tariffarie diverse da quelle commerciali; b) applicare tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie, in tutto il territorio, ovvero di rispettare limiti tariffari; c) provvedere affinché le tariffe praticate dall'impresa designata siano pienamente trasparenti e rese pubbliche nonché applicate nel rispetto del principio di non discriminazione; d) esigere la revoca o la modifica di determinate formule tariffarie;

CONSIDERATO che l'obiettivo di inclusione sociale è particolarmente rilevante nel perseguimento degli obiettivi del *Digital Single Market*, con specifico riguardo all'accesso in postazione fissa alla rete di comunicazione pubblica e che in Italia la rete di Telecom Italia rappresenta l'unica valida alternativa per la copertura dell'intera popolazione residente;

CONSIDERATO che, oltre alla disponibilità tecnica della connessione a livello universale, il prezzo di fornitura è condizione rilevante per garantire all'intera popolazione l'inclusione sociale attraverso l'accesso e uso dei servizi di cui all'art. 54 del Codice;

CONSIDERATO che, nelle attività finalizzate a monitorare il raggiungimento degli obiettivi di interesse generale delineati in precedenza, l'Autorità vigila sull'evoluzione e sul livello delle tariffe al dettaglio dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito dei consumatori;

RILEVATO, a seguito dell'attività di vigilanza svolta ai sensi dell'articolo 59, comma 1 del Codice, che l'evoluzione negli ultimi anni delle tariffe dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale ha interessato essenzialmente il costo del canone di abbonamento al servizio telefonico di base e i costi del servizio di telefonia da postazione fissa per le direttrici Fisso-Fisso e Fisso-Mobile in ambito nazionale e internazionale, i cui andamenti nel tempo vengono di seguito sintetizzati:

### ❖ Il canone di accesso alla rete RTG

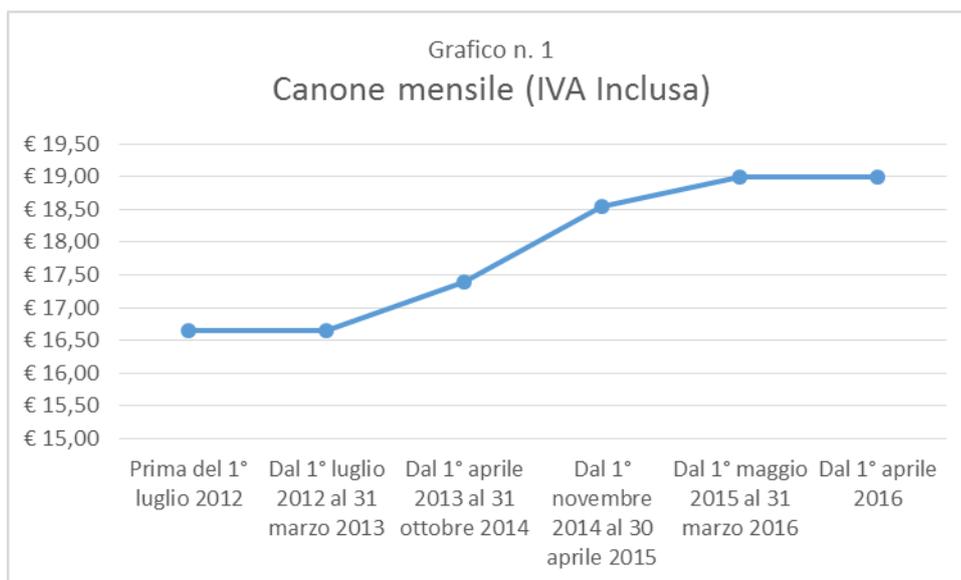
La tabella n.1 mostra gli aumenti del canone per le linee RTG a partire dal 2012.

<b>Periodo</b>	<b>Canone mensile (IVA Inclusa)</b>	<b>Variazione %</b>
Prima del 1° luglio 2012	€ 16,64	
Dal 1° luglio 2012 al 31 marzo 2013	€ 16,64	+0,00%
Dal 1° aprile 2013 al 31 ottobre 2014	€ 17,40	+4,57%
Dal 1° novembre 2014 al 30 aprile 2015	€ 18,54	+6,55%
Dal 1° maggio 2015 al 31 marzo 2016	€ 19,00	+2,48%
Dal 1° aprile 2016	€ 19,00	+0,00%



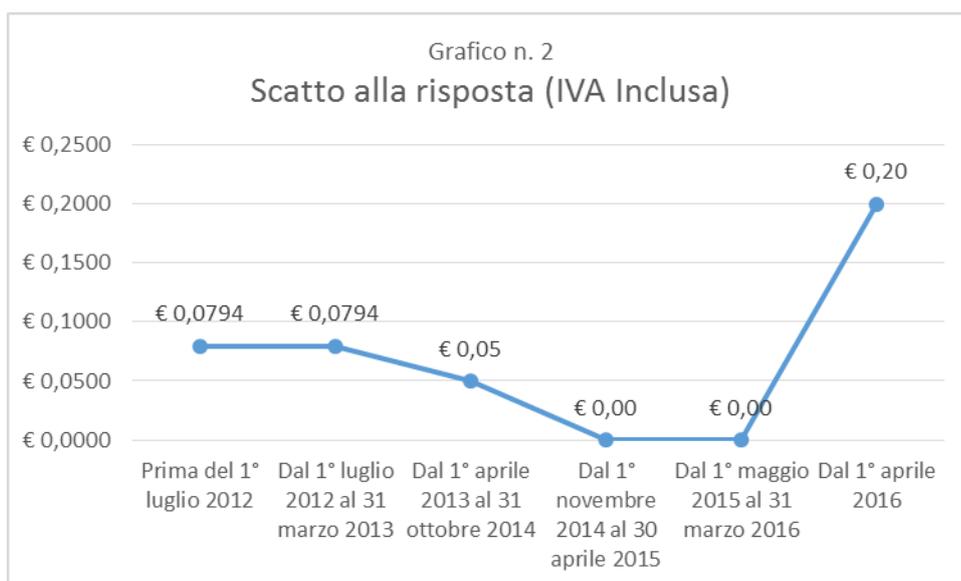
## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il grafico n. 1 mostra come la curva di andamento del canone sia marcatamente in crescita dal 2012 al 2015.



### ❖ Lo scatto alla risposta

In merito al costo dello scatto alla risposta per il servizio di fonia, i cui costi vengono riassunti nel grafico n. 2, sino all'ultima manovra tariffaria attuata il 1° maggio 2015 si è assistito al suo progressivo azzeramento, laddove invece nella manovra annunciata per il 1 aprile 2016 lo scatto alla risposta passa da un costo nullo a 20 eurocent.





## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

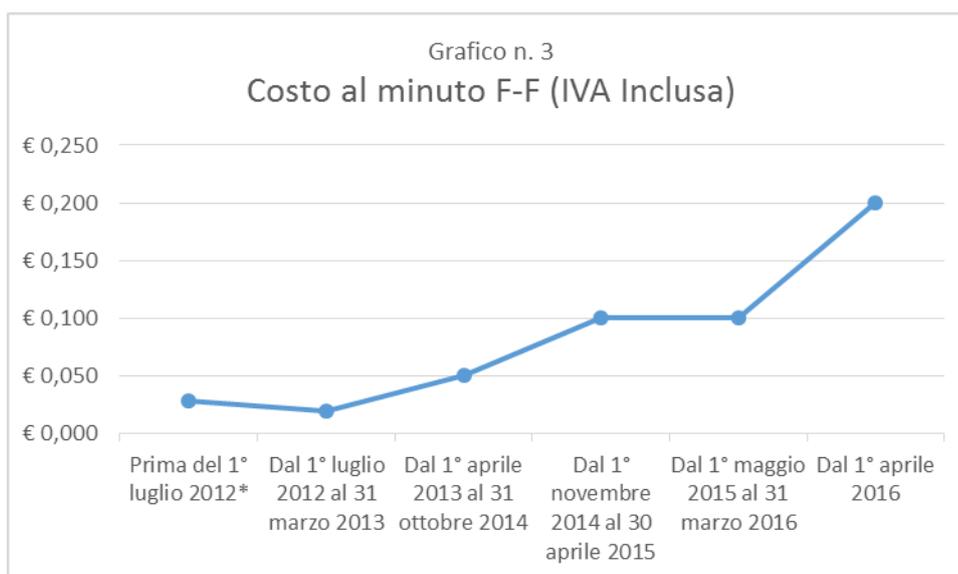
### ❖ Telefonate sulla direttrice Fisso - Fisso

Con riguardo al servizio di fonia sulla direttrice Fisso – Fisso in tabella n. 3 vengono riportati i valori di costo in assoluto e in variazione percentuale rispetto al periodo precedente:

Periodo	costo al minuto F-F (IVA Inclusa)	Variazione %
Prima del 1° luglio 2012*	€ 0,029	
Dal 1° luglio 2012 al 31 marzo 2013	€ 0,019	-33,91%
Dal 1° aprile 2013 al 31 ottobre 2014	€ 0,05	163,16%
Dal 1° novembre 2014 al 30 aprile 2015	€ 0,10	100,00%
Dal 1° maggio 2015 al 31 marzo 2016	€ 0,10	0,00%
Dal 1° aprile 2016	€ 0,20	100,00%

\* viene rappresentato il costo medio approssimato tra telefonate locali (0,007) ed interurbane (0,0505)

Nel caso delle telefonate F-F, dunque, si assiste nel tempo ad un discontinuo aumento del prezzo al minuto, con una forte impennata della pendenza nell'ultimo periodo, mostrata chiaramente dal grafico n.3:





## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### ❖ Telefonate sulla direttrice Fisso - Mobile

Allo stesso modo con riguardo al servizio di fonia sulla direttrice Fisso – Mobile in tabella n. 4 vengono riportati i valori di costo in assoluto e in variazione percentuale rispetto al periodo precedente:

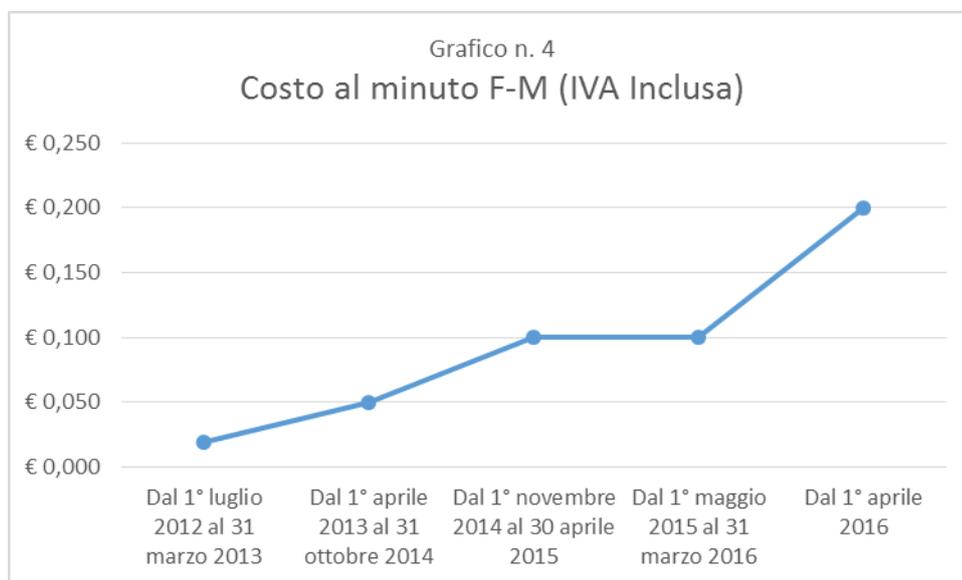
Periodo	costo al minuto F-M (IVA Inclusa)	Variazione %
Prima del 1° luglio 2012*	-	-
Dal 1° luglio 2012 al 31 marzo 2013	€ 0,019	
Dal 1° aprile 2013 al 31 ottobre 2014	€ 0,05	163,16%
Dal 1° novembre 2014 al 30 aprile 2015	€ 0,10	100,00%
Dal 1° maggio 2015 al 31 marzo 2016	€ 0,10	0,00%
Dal 1° aprile 2016	€ 0,20	100,00%

\*prima del primo luglio 2012 i costi al minuto verso mobile venivano differenziati per fascia oraria e per operatore di terminazione e quindi non confrontabili.

L'andamento dei valori viene mostrato dal grafico n.4, dove troviamo, parimenti al grafico n. 3, un brusco aumento dell'inclinazione della curva a seguito dell'ultima manovra annunciata:



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



### ❖ Il costo delle chiamate internazionali

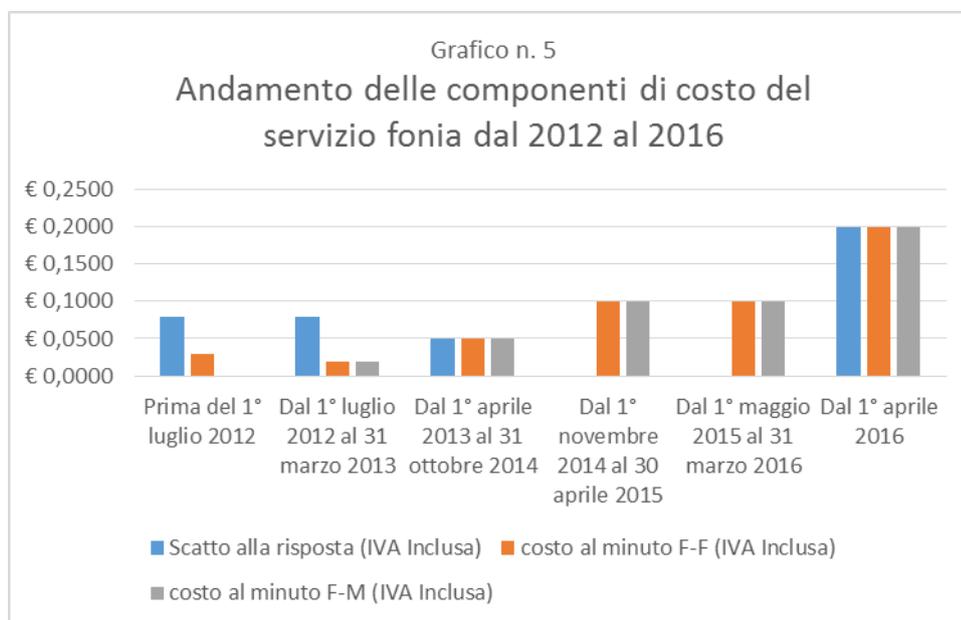
Con riferimento, alle chiamate internazionali TIM lo scorso 1 ottobre ha effettuato una significativa variazione, con un aumento dello scatto alla risposta dell'11% e un aumento medio della tariffazione al minuto pari al 4,62%, più sensibile nel caso delle chiamate verso numeri internazionali fissi.

### ❖ Il costo del servizio di fonia da postazione fissa in aggregato

Volendo riassumere e aggregare l'andamento dei costi per il servizio di fonia da postazione fissa offerto dalla TIM il grafico n. 5 spiega come, fino al 31 marzo 2016, le componenti di costo abbiano subito variazioni compensative che non hanno condotto all'individuazione di un aumento *tout court* del costo del servizio di fonia da postazione fissa mentre, a partire dal 1° aprile p.v., tutte le variabili congiuntamente subiranno un consistente rialzo.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



RITENUTO che l'aumento previsto per il 1 aprile 2016 del prezzo della componente di traffico telefonico del servizio universale non appare giustificato da condizioni economiche generali, quali l'andamento dei prezzi al consumo e il reddito dei consumatori, parametri previsti dall'art. 59, comma 1;

RITENUTO che, ad una prima valutazione e tenuto conto dell'evoluzione delle tariffe all'ingrosso regolate, la modifica dei prezzi della componente di traffico telefonico e la conseguente variazione del rapporto con la componente fissa non corrisponde ad un assolvimento degli obblighi di fornitura del servizio universale in modo efficiente rispetto ai costi;

RITENUTO inoltre, che la variazione delle tariffe a consumo – incidendo anche sulle categorie di utenti che attualmente fruiscono, in ragione delle loro condizioni reddituali, delle agevolazioni sul canone di abbonamento – potrebbe comportare il rischio di esclusione di tali categorie dall'accesso alla rete e ai servizi ricompresi nel servizio universale;

RITENUTO pertanto necessario diffidare Telecom Italia dal porre in essere l'aumento della offerta generalizzata a consumo prevista per il 1 aprile 2016 in quanto idonea ad incidere negativamente, per le ragioni sopra esposte, sull'accessibilità della tariffa del servizio universale;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RITENUTO al tempo stesso necessario avviare, ai sensi dell'art. 53, comma 2 e dell'art. 59 del Codice, un procedimento volto a determinare il metodo più efficace e adeguato per garantire, anche in prospettiva, la fornitura del servizio universale ad un prezzo accessibile, nonché per l'eventuale adozione delle misure di cui all'articolo 59;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

##### **(Diffida)**

1. La società Telecom Italia S.p.a., con sede legale in Milano, in via Gaetano Negri 1, e sede secondaria in Roma in Corso d'Italia n. 41, è diffidata dal porre in essere l'aumento della offerta generalizzata a consumo prevista per il 1 aprile 2016.

#### **Art. 2**

##### **(Avvio del procedimento)**

1. E' avviato, ai sensi degli articoli 53, comma 2 e 59 del Codice, il procedimento per la determinazione del metodo più efficace e adeguato per garantire la fornitura del servizio universale ad un prezzo accessibile nonché per l'eventuale adozione delle misure di cui all'articolo 59.
2. Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Valeria Zollo, funzionaria della Direzione tutela dei consumatori.

#### **Articolo 3**

##### **(Condizioni e termini del procedimento)**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. La società Telecom Italia S.p.a. ha facoltà di presentare memorie e documenti entro trenta giorni dalla notifica della presente delibera.
2. Entro il termine di trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, i soggetti portatori di interessi, ai sensi dell'articolo 9 della legge 7 agosto 1990, n. 241, possono esercitare i diritti riconosciuti dall'articolo 10 della medesima legge.
3. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato in novanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità. La decorrenza dei termini è sospesa per le richieste di informazioni e documenti, calcolate in base alla data risultante dal protocollo dell'Autorità in partenza e in arrivo.
4. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con deliberazione motivata.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 marzo 2016

IL COMMISSARIO RELATORE  
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci