



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 258/18/CONS

CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE DEI SERVIZI SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 maggio 2018;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

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*”;

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 Codice;

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

VISTA la Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica di seguito Direttiva Servizio Universale;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS recante “*Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 330/01/CONS recante “*Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/cons “determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”*”

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 125/16/CONS recante “*Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)*”;

VISTA la delibera n. 456/16/CONS, del 14 ottobre 2016, recante “*Condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale*”;

VISTA la delibera n. 299/17/CONS, del 17 luglio 2017, recante “*Avvio della consultazione pubblica per la definizione delle “condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale”*”;

VISTA la nota del 6 ottobre 2017 con cui la Società TIM S.p.A. (di seguito anche TIM) rappresentava le proprie osservazioni in merito al testo sottoposto a consultazione con delibera n. 299/17/CONS, contestandone, *in primis*, la fondatezza giuridica;

VISTE le note del 26 settembre 2017 e del 11 ottobre 2017, con le quali rispettivamente la Società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche Vodafone) e l’Associazione AIP, hanno formulato le proprie osservazioni alle misure sottoposte a consultazione, esprimendo particolare preoccupazione per il loro impatto sul costo netto della fornitura del servizio universale e, conseguentemente, sulla ripartizione di tale costo fra gli operatori, nonché per i loro possibili effetti distorsivi sulla concorrenza;

VISTO il contributo del 3 ottobre 2017, con cui le Associazioni Federconsumatori, Adoc e Adusbef hanno chiesto un più incisivo intervento regolamentare al fine di garantire l’inclusione sociale dei beneficiari delle agevolazioni;

UDITI in audizione separata i partecipanti alla consultazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 111/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante *“Proroga del termine di conclusione del procedimento avviato con delibera n. 299/17/CONS”*;

VISTA la proposta di modifica dell’articolo 3, comma 3, del documento sottoposto a consultazione di cui all’Allegato B alla delibera n. 299/17/CONS comunicata con l’avviso pubblicato sul sito *web* dell’Autorità in data 21 marzo 2018;

VISTA la nota del 5 aprile 2018, con cui TIM ha dichiarato di condividere la modifica dei requisiti reddituali di accesso alle agevolazioni, ferme restando le considerazioni espresse nel precedente contributo;

VISTA la nota del 24 aprile 2018 con cui Vodafone ha confermato le osservazioni precedentemente espresse anche in merito alla proposta modifica dell’articolo 3, comma 3, del documento sottoposto a consultazione di cui all’Allegato B alla delibera n. 299/17/CONS;

VISTE le comunicazioni con cui AIIP e le Associazioni dei consumatori hanno confermato le proprie osservazioni anche con riguardo alla proposta modifica dei requisiti reddituali di accesso alle agevolazioni;

VISTA l’analisi di impatto della regolamentazione (AIR), svolta in attuazione dell’articolo 4 della delibera n. 125/16/CONS;

RILEVATO che la delibera n. 314/00/CONS prevedeva quale unica agevolazione di carattere economico per coloro che disponevano dei requisiti di accesso, la riduzione del 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B (canone di accesso alla rete);

CONSIDERATO che la Direttiva Servizio Universale del 7 marzo 2002, così come modificata dalla Direttiva 2009/136/CE del 25 novembre 2009, chiarisce al punto 4 che Il servizio universale *“può comportare la prestazione di determinati servizi a determinati utenti finali a prezzi che si discostano da quelli risultanti dalle normali condizioni di mercato”* e al punto 10 che *“per prezzo abbordabile si intende un prezzo definito a livello nazionale dagli Stati membri in base alle specifiche circostanze nazionali, che può comprendere la definizione di una tariffa comune indipendente dall’ubicazione geografica o formule tariffarie speciali destinate a rispondere alle esigenze degli utenti a basso reddito.”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che le disposizioni della succitata Direttiva sono state recepite nel Codice, che ha definito il Servizio Universale (di seguito SU) come *“un insieme minimo di servizi di determinata qualità disponibile a tutti gli utenti sul territorio nazionale, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, e, tenuto conto delle condizioni nazionali specifiche, offerti a un prezzo accessibile”* che comprende, *inter alia*, i seguenti obblighi:

1. la fornitura di una connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica in grado di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza dei contraenti e della fattibilità tecnologica (articolo 54, commi 1 e 2);
2. la fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico attraverso la connessione di rete (di cui al punto 1) che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali (articolo 54, comma 2-bis);

CONSIDERATO che agli esiti del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 113/16/CONS 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 a Internet pari a 2Mbps;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 59, comma 1 e 2, del Codice, l’Autorità *“vigila sull’evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli da 54 a 57, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate oppure sono disponibili sul mercato, qualora non sia designata alcuna impresa per la fornitura di tali servizi, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito dei consumatori”* e che l’Autorità *“può prescrivere che le imprese designate ai sensi dell’articolo 58 propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall’accesso alla rete di cui all’articolo 54, comma 1, o dall’uso dei servizi individuati all’articolo 54, comma 2-bis, e agli articoli 55, 56 e 57, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.”*;

CONSIDERATO che, con l’entrata in vigore nel 2003 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la normativa primaria ha ridefinito i servizi ritenuti essenziali;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RILEVATO che delibera n. 314/00/CONS risale ad un periodo antecedente all'entrata in vigore dell'attuale quadro regolamentare sia nazionale, sia europeo;

RITENUTO che l'Autorità, alla luce del rinnovato quadro normativo, e soprattutto del contesto economico di particolare gravità che ha visto negli ultimi anni, come rilevato dall'ISTAT, una costante crescita della povertà, debba intervenire per assicurare l'inclusione sociale a coloro i quali si trovano in condizioni reddituali svantaggiate;

CONSIDERATO quanto segue:

I contributi degli operatori e delle Associazioni dei consumatori

In merito all'aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni, tutti gli operatori intervenuti, nonché l'associazione AIIP, hanno espresso forti critiche all'eliminazione dei parametri qualitativi per l'accesso alle agevolazioni previsti dalla delibera n. 314/00/CONS e al conseguente ampliamento della platea dei beneficiari. A parere degli operatori l'aumento dei potenziali beneficiari delle agevolazioni non sarebbe in grado di garantire il conseguimento dell'obiettivo di ottenere una maggiore diffusione delle agevolazioni e quindi renderebbe ingiustificato l'intervento regolamentare. Secondo gli operatori, infatti, gli utenti che versano in condizioni di difficoltà economica hanno progressivamente sostituito la telefonia fissa con la telefonia mobile dal momento che quest'ultima comporta minori oneri economici (prevalentemente a causa dell'assenza del canone di accesso) e permette un controllo più efficace della spesa (attraverso il ricorso ai servizi prepagati), rendendo sempre meno appetibile l'accesso ai servizi di rete fissa oggetto delle agevolazioni.

In aggiunta, per Vodafone ed AIIP le modifiche dei parametri di accesso alle agevolazioni concederebbero a TIM un significativo vantaggio competitivo.

A parere di TIM, inoltre, la competenza sul riesame dell'ambito/misura di applicazione degli obblighi del SU, ivi inclusa la definizione dei requisiti per l'accesso alle agevolazioni spetterebbe al Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

Infine, gli operatori esprimono preoccupazione per quello che considerano un ingiustificato aumento degli oneri del SU, e propongono delle modalità di copertura di tali oneri alternative rispetto all'imputazione al fondo per il finanziamento del costo netto degli obblighi del servizio universale quali, ad esempio, il finanziamento statale.

Tutte le Associazioni dei consumatori intervenute hanno mostrato apprezzamento nei confronti dell'intervento dell'Autorità, che, nel rivedere lo scenario di riferimento, adegua la normativa all'attuale contesto sociale ed economico. In particolare,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Associazioni condividono la proposta di subordinare il riconoscimento delle agevolazioni al solo parametro quantitativo del reddito, in quanto sufficiente a individuare la platea dei soggetti realmente meritevoli di tutela e sostegno, garantendo così l'inclusione sociale.

Con riguardo all'aggiornamento dei servizi per i quali prevedere le agevolazioni economiche alla luce del mutato contesto tecnologico e delle mutate abitudini di consumo degli utenti, secondo gli operatori, le nuove misure proposte dall'Autorità accrescerebbero significativamente gli oneri di fornitura del servizio universale al punto da non essere giustificate sul piano del vigente quadro regolamentare e non proporzionate alla luce degli sviluppi di mercato e delle scelte di consumo dei clienti. In particolare a parere degli operatori non sarebbe adeguatamente motivata la scelta di aggiungere alla agevolazione sul canone di accesso alla rete anche 30 minuti gratuiti di traffico telefonico verso tutte le direttrici nazionali.

Tutti gli operatori, inoltre, hanno espresso forti perplessità sulla proposta misura di incaricare il fornitore del servizio universale di predisporre delle offerte *flat* per la connessione ad Internet a banda larga a prezzo di mercato. Più precisamente, gli operatori hanno sottolineato come l'eventuale decisione di includere l'accesso ad Internet a banda larga nel perimetro del SU competerebbe al Ministero dello sviluppo economico e non all'Autorità.

Le Associazioni dei consumatori hanno fornito valutazioni diametralmente opposte a quelle degli operatori. Difatti le Associazioni, riconoscendo l'importanza del servizio di accesso a Internet ai fini dell'inclusione sociale, pur apprezzando la proposta di poter sottoscrivere un contratto separato per i servizi in banda larga, ai prezzi di mercato e ove tecnicamente disponibile, ritengono che debba essere adottato un criterio simile a quello previsto dalla delibera n. 46/16/CONS, circa la possibilità di ottenere uno sconto del 50% sulle tariffe *flat* già esistenti inclusive di accesso ad Internet oppure la messa a disposizione di *bundle* predefiniti *ad hoc*.

Con riguardo all'aggiornamento delle procedure di accesso alle agevolazioni, i soggetti intervenuti hanno condiviso la semplificazione proposta nel documento di consultazione. TIM ha segnalato l'opportunità di non consentire – in caso di invarianza del reddito del nucleo familiare – l'utilizzo dell'autocertificazione del reddito ai fini del rinnovo dell'agevolazione, in quanto ciò potrebbe comportare il rischio di abusi da parte degli utenti che hanno visto crescere il proprio reddito al punto da non rientrare più nelle fasce agevolate e, inoltre, non sarebbe in linea con le misure adottate in altri settori.

In aggiunta, TIM ha richiesto che venga previsto un periodo di almeno sei mesi per poter adeguare le proprie procedure ed i propri sistemi commerciali al significativo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incremento nel numero delle richieste di agevolazione che deriverà, come TIM prevede, dalle nuove modalità di accesso alle agevolazioni.

In seguito alla proposta di modifica dell'articolo 3, comma 3, del documento sottoposto a consultazione (Allegato B alla delibera n. 299/17/CONS), di cui all'avviso pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 21 marzo 2018, sono pervenute ulteriori considerazioni.

TIM, nel confermare tutti i rilievi sollevati nel precedente contributo, ha dichiarato di condividere la modifica dei requisiti quantitativi di accesso alle agevolazioni, che prevede il ricorso ad un'unica soglia dell'indicatore ISEE, ritenendo tale misura in grado di semplificare la procedura di accesso alle agevolazioni e di identificare in modo più efficace il bacino di utenza a rischio di esclusione sociale a cui effettivamente occorre garantire l'accessibilità al servizio telefonico.

Vodafone, nel proprio contributo del 24 aprile, ha dichiarato di non condividere la modifica dei requisiti quantitativi, rilevando che essi devono essere in ogni caso associati a requisiti di tipo qualitativo. In alternativa, la Società propone di lasciare invariato il precedente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 314/00/CONS, prevedendo, se il problema è quella della riduzione delle adesioni alle misure agevolate, esclusivamente una maggiore pubblicità.

AIPP e le Associazioni dei consumatori hanno confermato quanto già espresso nelle precedenti note.

Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ha, tra i propri compiti, quello di assicurare che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete di cui all'articolo 54, comma 1, o dall'uso dei servizi individuati ai successivi commi del medesimo articolo 54 del Codice, la cui fornitura rientra pertanto fra gli obblighi di SU dell'impresa designata, attualmente TIM S.p.A.

Dal punto di vista della garanzia di inclusione sociale così come prescritta dall'intero capo IV del Codice e, dunque, allo scopo di risolvere il concetto di accessibilità dei servizi minimi garantiti, come già annunciato nelle premesse alla delibera n. 456/16/CONS e con la delibera n. 299/17/CONS, l'intervento regolamentare deve essere volto alla disciplina delle tutele previste per le fasce sociali deboli.

Il contesto economico sfavorevole che ormai da diversi anni caratterizza l'Italia con un *trend* della povertà assoluta in crescita anche nel 2016 – così come riportato dall'ISTAT



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nel suo ultimo report recante “La povertà in Italia” –, e la consistente diminuzione del numero di utenti beneficiari delle agevolazioni economiche previste, rendono necessario e urgente l’aggiornamento della regolamentazione in materia di tariffe sociali allo scopo di garantire l’utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica laddove si identifichino problemi economici nell’accesso ai servizi offerti ai prezzi di mercato.

L’Autorità ha proposto con la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 299/17/CONS un intervento regolamentare che investe prevalentemente tre aspetti: *i)* l’aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni alla luce del contesto economico nazionale, *ii)* l’aggiornamento dei servizi per i quali prevedere le agevolazioni economiche alla luce del mutato contesto tecnologico e delle mutate abitudini di consumo degli utenti e *iii)* l’aggiornamento delle procedure di accesso alle agevolazioni. Pertanto di seguito verranno esposte le valutazioni effettuate sui contributi pervenuti secondo i punti sopraelencati.

Per quanto riguarda l’aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni e ai rilievi mossi dagli operatori alla fondatezza e al merito delle misure sottoposte a consultazione, si fa notare che l’art. 59 del Codice al comma 2 prevede che *“L’Autorità può prescrivere che le imprese designate ai sensi dell’articolo 58 proponano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall’accesso alla rete di cui all’articolo 54, comma 1, o dall’uso dei servizi individuati all’articolo 54, comma 2-bis, e agli articoli 55, 56 e 57, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate”*.

Dalla lettura della disposizione in esame si evince che risulta confermato il potere, in capo all’Autorità, di imporre all’impresa incaricata di garantire per il SU tariffe diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, lasciando all’Autorità la discrezionalità sulla definizione delle categorie di beneficiari alternativamente già individuate (*“i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari”*) dal citato comma 2 dell’art. 59 del Codice.

Alla luce della sopra richiamata disposizione, dunque, risulta demandata ad Agcom la competenza ad individuare i beneficiari delle suddette agevolazioni, ai fini dell’inclusione sociale e nell’ambito del perimetro soggettivo tracciato dal Codice. In altri termini, rispetto alle due “macro” categorie di utenza, che l’articolo in esame pone come potenziali destinatari della disciplina *de qua*, il potere di Agcom è circoscritto alla possibilità di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

includere tra gli effettivi beneficiari i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari ovvero entrambe le categorie.

Per quanto poi concerne i criteri soggettivi per l'accesso alle cosiddette tariffe agevolate in base ai quali l'Autorità può individuare nello specifico i relativi beneficiari si osserva che il d.lgs. 31 marzo 1998, n. 109 , - che definisce di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti richiedenti prestazioni sociali agevolate ai sensi dell'art. 59, comma 51, della legge 27 dicembre 1997, n. 449 - prevede, all' art. 1, comma 3-bis, che *“Nell'ambito della normativa vigente in materia di regolazione dei servizi di pubblica utilità, le autorità e le amministrazioni pubbliche competenti possono utilizzare l'indicatore della situazione economica equivalente calcolato dall'INPS ai sensi del presente decreto per la eventuale definizione di condizioni agevolate di accesso ai servizi di rispettiva competenza”*.

Pertanto, l'Autorità può definire/modificare i criteri per l'accesso alle agevolazioni di cui all'art. 59, comma 2, del Codice nei termini sopra indicati alla luce della *ratio* sottesa alla disciplina in tema tariffe agevolate, ovvero il raggiungimento degli obiettivi di inclusione sociale rispetto ai servizi ricompresi nel Servizio Universale.

L'Autorità ritiene necessario concentrarsi sull'elemento che – nell'ambito dei requisiti di accesso – più è mutato nel corso degli ultimi anni, ossia il reddito, fissando quale unico parametro utile quello reddituale. In questa maniera è possibile anche operare una semplificazione delle procedure di accesso alle agevolazioni.

L'Autorità ritiene che l'accesso alle agevolazioni debba essere garantito a tutti coloro i quali abbiano un reddito annuo pari o inferiore alle soglie di povertà relativa, così come individuate dall'ISTAT nel succitato report sulla povertà in Italia del 2017. A tale scopo, dunque, anche tramite il confronto con l'INPS, ente erogatore del certificato ISEE, è stata verificata la possibilità di utilizzare una sola soglia dell'indicatore ISEE, che racchiuda le fasce reddituali legate alla numerosità familiare. Tale valore è stato calcolato in 8.112,23 euro, ed è stato ottenuto tramite la combinazione dei coefficienti utilizzati dall'INPS, per il calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), e dall'ISTAT, per il calcolo delle soglie di povertà relativa. Il medesimo valore, dunque, è idoneo a rappresentare la situazione economica equivalente (quindi indipendente dalla numerosità del nucleo familiare) di una famiglia il cui reddito è al di sotto della soglia di povertà relativa, così come definita dall'ISTAT per il 2017. Più precisamente, l'Autorità ha convertito il valore di 12.611,4 euro (definito dall'ISTAT e corrispondente alla spesa media annuale di una famiglia “povera” composta da due persone) nel valore ISEE



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondente. A tal fine si è proceduto a dividere il valore di 12.611,4 euro (valore idoneo a rappresentare la situazione economica del nucleo familiare) per 1,57 (parametro definito in ambito ISEE per determinare la situazione economica equivalente di una famiglia composta da due persone), ottenendo così la soglia ISEE pari a 8.112,23 euro. Allo stesso tempo, si sottolinea che, dalla definizione stessa di povertà relativa nonché dall'analisi dei dati ISTAT, molti dei requisiti qualitativi precedentemente previsti per l'accesso alle agevolazioni sono implicitamente ricompresi nel requisito quantitativo individuato e pari a un ISEE non superiore a 8.112,23 euro: ad esempio, come riportato dall'ISTAT nel report sulla povertà, valori più elevati dell'incidenza della povertà relativa si osservano tra le famiglie con persona di riferimento in cerca di occupazione (31,0%).

L'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR) ha confermato la validità dell'approccio regolamentare proposto rispetto a soluzioni alternative. L'AIR, infatti, ipotizza tre opzioni regolamentari corrispondenti al: (0) mantenimento dell'attuale impianto regolamentare, (1) mantenimento dei vincoli qualitativi e aggiornamento della soglia ISEE al valore di 8.112,23 euro e (2) eliminazione dei criteri qualitativi e aggiornamento della soglia ISEE, al valore di 8.112,23 euro.

Secondo la valutazione dell'impatto della regolamentazione, l'opzione (2), corrispondente nella sostanza alle misure sottoposte a consultazione pubblica, fra le opzioni considerate, è quella in grado di determinare il maggiore impatto in termini di inclusione sociale nonché il minore costo medio per beneficiario. Fra i benefici sociali attesi nell'AIR viene annoverato l'aumento del tasso di penetrazione dei servizi nelle famiglie in condizioni di povertà assoluta (sottoinsieme della povertà relativa) nonché, per l'intera società (consumatori e imprese), la possibilità di offrire, alle utenze agevolate, prestazioni aggiuntive (es. servizi broadband) valorizzate ai prezzi di mercato.

L'Autorità, poi, in coerenza con l'attuale normativa sulla definizione di condizioni agevolate di accesso ai servizi e in continuità con la regolamentazione introdotta dalla delibera n. 314/00/CONS, ritiene opportuno utilizzare quale certificazione l'ISEE. Tale indicatore, infatti, oltre ad essere la misura utilizzata da enti ed istituzioni locali e nazionali per l'accesso alle prestazioni sociali agevolate e/o la compartecipazione ai costi, risponde a criteri di equità orizzontale definiti univocamente su tutto il territorio nazionale e garantisce una maggiore veridicità delle informazioni che il cittadino dichiara.

Con riguardo alla tipologia di agevolazione, lo sconto del 50% sul canone mensile per il servizio di accesso alla rete previsto dalla delibera n. 314/00/CONS appare ancora congruo a ridurre la componente di maggior costo dei servizi di comunicazione a carico



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'utente finale. Per quanto riguarda invece, il servizio di telefonia vocale, incluso nel SU ai sensi dell'articolo 54 del Codice, l'Autorità ritiene opportuno prevedere la gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali, fisse e mobili. Tanto in considerazione del fatto che, sebbene il profilo di consumo medio mensile del servizio di telefonia fissa vocale nel 2016 si sia attestato intorno ai 150 minuti, 30 minuti di telefonate verso le direttrici nazionali, corrispondenti – con le dovute approssimazioni – al profilo di consumo tipico di un'utenza basso spendente, appaiono sufficienti a garantire l'inclusione sociale per chi versa in condizioni socio-economiche disagiate. Difatti, dall'analisi dei dati forniti da TIM nell'ambito della consultazione pubblica, risulta che il profilo di consumo degli utenti che usufruiscono delle agevolazioni si attesta su di un traffico medio mensile compreso tra 44 e 61 minuti/mese, tenendo conto della stagionalità dei valori considerati. Pertanto il riconoscimento di 30 minuti di traffico telefonico verso tutte le direttrici nazionali (pari al 50% dei consumi rilevati da TIM), risulta in linea anche con il riconoscimento del 50% di sconto sul canone di accesso alla rete.

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.

Inoltre, l'Autorità ritiene opportuno confermare il proprio auspicio, espresso anche in sede di consultazione pubblica, che anche altri operatori, differenti da quello incaricato di offrire il SU, formulino – in un contesto di mercato libero – ai titolari di condizioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

economiche agevolate per i servizi inclusi nel SU, offerte ad hoc per il servizio di accesso ad Internet a banda larga.

L'Autorità, al fine di favorire la diffusione delle agevolazioni previste dal presente provvedimento, ritiene opportuno che l'operatore incaricato della fornitura del servizio universale metta a disposizione degli utenti moduli precompilati per formulare le istanze di accesso alle agevolazioni. Per contro, alla luce di una più attenta valutazione, e viste le prassi adottate allo stesso scopo da altri enti, l'Autorità ritiene che, una volta accolta la prima istanza, il meccanismo di rinnovo delle agevolazioni debba avvenire ripresentando il certificato ISEE anche in presenza di un immutato reddito e/o condizione familiare. Tanto si configura al fine di scongiurare un utilizzo improprio del meccanismo di tutela.

In relazione alla richiesta formulata dall'operatore incaricato del SU di prevedere un termine di sei mesi per permettere l'adeguamento dei sistemi TIM alla nuova normativa, l'Autorità ritiene congruo un termine pari a 60 giorni. Tanto in considerazione del fatto che le operazioni che TIM deve mettere in campo non differiscono sostanzialmente da quelle relative alla definizione di un nuovo piano tariffario, si riconosce, però, la necessità di un adeguamento dei sistemi alle nuove modalità procedurali.

Infine, al fine di permettere il monitoraggio dell'efficacia del provvedimento, l'Autorità conferma la necessità di prevedere l'obbligo per l'operatore incaricato di fornire informazioni con cadenza almeno annuale, circa:

- a. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l'agevolazione;
- b. il numero di richieste pervenute;
- c. il numero di istanze rigettate;
- d. i principali motivi per cui sono state negate le agevolazioni.

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Nicita e Francesco Posteraro, relatori ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997;
- b) “Codice”: il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) “nucleo familiare”: il nucleo familiare come definito dall’art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 31 marzo 1998;
- d) “indicatore ISEE”: certificato dell’indicatore della situazione economica equivalente, così come rilasciato dall’INPS ovvero altro ente pubblico deputato.

Articolo 2 (Ambito di applicazione e finalità)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 53, comma 2, e 59 del Codice in favore degli utenti a basso reddito atte a garantire l’accessibilità ai servizi inclusi nel SU.

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.

2. Gli sconti e gli abbuoni di cui al comma precedente vengono applicati alle condizioni economiche dei servizi inclusi nel SU riportate nell’Allegato 1 alla delibera n. 456/16/CONS. Per l’uso dei servizi di telefonia successivo ai primi 30 minuti si applicano i costi previsti nel medesimo Allegato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Per usufruire dell'agevolazione di cui al comma 1, l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del soggetto richiedente l'agevolazione non dovrà essere superiore a 8.112,23 euro.
4. Il costo netto derivante dalle agevolazioni di cui al comma 1 è finanziato attraverso l'imputazione al servizio universale, secondo la normativa vigente.
5. Il soggetto incaricato di fornire il SU, ai sensi dell'articolo 58 del Codice, fornisce evidenza dei costi derivanti dal sistema delle agevolazioni di cui al comma 1, predisponendone una distinta rappresentazione nell'ambito del sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.
6. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico-sociale ai sensi del comma 3, e nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto disabile cumulano le agevolazioni previste dal presente provvedimento e quelle previste dalla delibera n. 46/17/CONS. Nel caso in cui le misure previste dai citati provvedimenti siano anche parzialmente sovrapponibili, si applica la misura più favorevole per l'utenza.

Articolo 4

(Accesso ad Internet per i titolari delle agevolazioni economiche)

1. Il soggetto incaricato della fornitura del SU è invitato a mettere a disposizione degli utenti di cui all'articolo 3 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 5

(Modalità di presentazione della domanda per l'accesso e il rinnovo delle agevolazioni)

1. L'utente richiedente l'agevolazione di cui all'articolo 3, comma 1, è tenuto a presentare al soggetto incaricato di fornire il Servizio Universale, attualmente la Società TIM S.p.A., idonea istanza corredata dall'indicatore ISEE.
2. L'agevolazione potrà essere richiesta per una sola utenza, che può identificarsi in un nuovo contratto o in uno già in essere: in quest'ultimo caso, la richiesta a TIM dovrà essere effettuata dall'intestatario del contratto telefonico.
3. L'agevolazione decorre dalla data in cui è stata effettuata la presentazione dei documenti di cui al comma 1 e termina con la scadenza della validità dell'indicatore ISEE.
4. Nel caso di richiesta di rinnovo dell'agevolazione, questa si effettua tramite idonea istanza corredata dal certificato dell'indicatore del reddito ISEE.
5. Al fine di non interrompere l'erogazione dell'agevolazione alla sua scadenza, ed in attesa della richiesta di rinnovo, TIM proroga automaticamente l'agevolazione di almeno un ciclo di fatturazione. L'eventuale restituzione delle somme dovute dal cliente in caso di mancata presentazione dell'istanza di rinnovo, o di insussistenza dei requisiti richiesti, avviene con il ciclo di fatturazione successivo alla conclusione delle procedure di gestione dell'istanza di rinnovo.
6. TIM provvede a rammentare al beneficiario dell'agevolazione la scadenza della stessa, tramite apposita comunicazione scritta da inserire nelle fatture precedenti la scadenza dell'agevolazione con un preavviso di almeno due cicli di fatturazione.

Articolo 6

(Obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni)

1. TIM, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 59 del Codice, dedica una specifica sezione del proprio sito Internet istituzionale ai servizi soggetti agli obblighi di SU, ivi comprese le condizioni economiche agevolate di cui al presente provvedimento e una spiegazione chiara e comprensibile delle garanzie per gli utenti previste dalla normativa vigente in materia di SU.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. TIM provvede a pubblicare nella sezione del proprio sito Internet di cui al comma precedente moduli precompilati e di facile comprensione per l'utente, utili ai fini della presentazione dell'istanza di cui all'articolo 5, comma 1 e 4.
3. La pagina *web* di cui al comma 1 è direttamente raggiungibile tramite un *link* dedicato presente sulla *home page* del sito istituzionale dell'operatore designato.
4. TIM garantisce una fatturazione distinta tra i servizi inclusi nel SU e gli altri servizi commercializzati dall'operatore e fruiti dall'utente, in modo tale che quest'ultimo non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o indispensabili per il servizio richiesto e possa sorvegliare e controllare le proprie spese evitando la cessazione ingiustificata del servizio.
5. Allo scopo di monitorare l'efficacia del presente provvedimento e di vigilare sulla corretta attuazione dello stesso, l'operatore incaricato ha l'obbligo di inviare all'Autorità, con cadenza almeno annuale, le seguenti informazioni:
 - a. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l'agevolazione;
 - b. il numero di richieste pervenute;
 - c. il numero di istanze rigettate;
 - d. i principali motivi per cui è stata negata l'agevolazione.

Articolo 7 (Norme transitorie e finali)

1. L'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR) di cui all'Allegato A, è parte integrante della presente delibera.
2. Il presente provvedimento entra in vigore 60 giorni dopo la pubblicazione sul sito web dell'Autorità.
3. Il presente provvedimento sostituisce le delibere n. 314/00/CONS e 330/01/CONS.
4. Agli utenti a cui sono già riconosciute agevolazioni ai sensi della delibera n. 314/00/CONS e s.m.i., sono automaticamente estese le ulteriori agevolazioni di cui al presente provvedimento.
5. TIM provvede, contestualmente alla prima fattura utile successiva all'entrata in vigore del presente provvedimento e successivamente con cadenza annuale, a dare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione all'utenza di quanto ivi disposto con particolare riferimento agli utenti del Servizio Universale, sottoscrittori dell'offerta "Voce" di cui alla delibera n. 456/16/CONS.

Articolo 8 (Sanzioni)

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente delibera si applicano le sanzioni previste dall'articolo 98, comma 11, del Codice.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e notificata all'operatore TIM S.p.A..

Napoli, 24 maggio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi