

## **DELIBERA N. 31/10/CONS**

### **Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale.**

Testo integrato con le modifiche apportate dalla Delibera n.683/11/Cons evidenziate con carattere sottolineato

### **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 4 febbraio 2010;

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");

VISTA la delibera n. 290/01/CONS del 1° luglio 2001, recante "Determinazioni di criteri per la distribuzione e la pianificazione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 199 del 28 agosto 2001;

CONSIDERATO che l'attuale formulazione dell'art. 56 del Codice prevede che le imprese mettono a disposizione telefoni pubblici a pagamento per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali in termini di copertura geografica, numero di apparecchi e loro accessibilità per gli utenti disabili, nonché di qualità del servizio, nel rispetto delle disposizioni emanate dall'Autorità, che ad oggi sono quelle dettate dalla citata delibera n. 290/01/CONS;

CONSIDERATO che l'art. 61 del Codice, stabilisce, al comma 4, che l'Autorità fissa obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale almeno ai sensi dell'articolo 54 del Codice medesimo e, al comma 1, che l'Autorità provvede affinché tutte le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, che comprende la fornitura agli utenti finali del servizio di telefonia vocale da una postazione fissa, pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura del servizio universale, basandosi sui parametri di qualità del servizio, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato n. 6 al Codice;

CONSIDERATO che il Codice, all'art. 58, comma 3, stabilisce che, sino alla designazione di cui al comma 1 del medesimo articolo, il soggetto incaricato a

fornire il servizio universale continua ad essere la Società Telecom Italia S.p.A.(di seguito “la Società”);

VISTA l’istanza della Società, ricevuta con prot. AGCOM n. 38705 del 15 maggio 2009, con la quale è stata chiesta all’Autorità la revisione degli obblighi del servizio universale per la telefonia pubblica e, in particolare, dei criteri relativi alla distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche (di seguito PTP) stabiliti dalla delibera n. 290/01/CONS, nonché la successiva nota ricevuta con prot. AGCOM n. 54777 del 10 luglio 2009, con la quale la Società ha integrato e circostanziato la predetta proposta di revisione, evidenziando la riduzione progressiva del traffico effettuato da PTP e la possibilità, a fronte della revisione dei criteri quantitativi, di reinvestire le somme risparmiate per implementare la manutenzione e la qualità delle PTP esistenti;

SENTITA la società nel corso delle audizioni dell’11 giugno 2009 e del 28 luglio 2009;

VISTA la richiesta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori dell’AGCOM (di seguito “la Direzione”) alla Società con nota Prot. n. 68154 del 1° settembre 2009, per acquisire informazioni inerenti alla evoluzione del numero di PTP, alla evoluzione del traffico da PTP negli anni 2006-2008 e ai dati contenuti nella banca dati della Telefonia Pubblica prevista dall’art.4 della delibera n. 290/01/CONS;

PRESO ATTO del riscontro fornito dalla Società con nota ricevuta al prot. AGCOM n. 76979 del 7 ottobre 2009 e dell’archivio della predetta banca dati sulla telefonia pubblica, del quale si è ottenuta copia su supporto elettronico il 29 settembre 2009 presso la sede operativa di Telecom Italia, in Roma;

RITENUTO pertanto opportuno procedere ad avviare una revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell’ambito del servizio universale, che tenga conto dell’effettiva riduzione dell’utilizzazione delle PTP in Italia in conseguenza del mutamento delle abitudini degli utenti, che utilizzano sempre più la telefonia cellulare in situazioni di mobilità in luogo delle PTP, nonché della diffusione dei phone center e degli internet points per i cittadini stranieri;

VISTE le risultanze del confronto internazionale sul tema oggetto della presente delibera, effettuato tramite l’invio di un apposito questionario da parte dell’AGCOM alle altre Autorità Nazionali di Regolamentazione facenti parte dell’*European Regulators Group (ERG)*, dal quale è risultato che in tutti i Paesi europei si sta verificando il medesimo effetto di “sostituzione” della telefonia mobile rispetto all’utilizzo delle PTP e che per n. 22 Paesi dell’Unione europea vi è una media, per numero di abitanti, di circa una PTP ogni 1100 abitanti, mentre in Italia vi

è la distribuzione di una PTP ogni 450 abitanti circa, con la conseguenza che l'Italia si configura al primo posto in Europa come numero di PTP per abitante, per un totale di circa 130.000 PTP (in base ai dati relativi all'anno 2008) ed in particolare:

- nel Regno Unito, il numero di PTP è stato significativamente ridotto a seguito di una relazione nella quale risultavano non profittevoli il 60% delle postazioni telefoniche pubbliche;

- in Portogallo i telefoni pubblici a pagamento possono essere rimossi dopo aver pubblicizzato almeno un mese prima la decisione e l'Autorità nazionale di regolamentazione (ANACOM) raccomanda di consultare i potenziali utenti e comuni, prima di ogni rimozione;

- in Slovenia il fornitore del servizio universale rimuove i telefoni pubblici: a) quando vi sono ricorrenti casi di vandalismo o quando la postazione è non decorosa dal punto di vista urbano; b) per ottimizzare le risorse in un luogo in cui si trovano più PTP; c) per recuperare attrezzature di ricambio necessarie per mantenere in funzione altre cabine telefoniche;

- in Germania la rimozione avviene in base all'utilizzo della PTP. Il soggetto incaricato di fornire il servizio universale può rimuovere un certo numero di telefoni pubblici a pagamento, ogni anno, previa consultazione preventiva con l'amministrazione regionale;

- in Austria, analogamente, il processo di dismissione viene gestito tra l'operatore soggetto all'obbligo e la comunità;

- in Macedonia, Estonia, Finlandia, Svezia, Danimarca e Olanda non sussiste un obbligo di fornitura delle PTP nell'ambito del Servizio Universale.

CONSIDERATO che i dati forniti dalla Società attestano, nel periodo dal 2001 al 2008, una riduzione pari a circa l'88% in termini di numero totale di conversazioni da postazione fissa (intesa come somma del traffico locale, internazionale, interdistrettuale e fisso mobile), ed una riduzione pari a circa il 90% in termini di minuti di conversazione;

CONSIDERATO che il nuovo quadro regolamentare europeo sul servizio universale, di cui alla Direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, recante, fra le altre, modifica della Direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea L337 del 18 dicembre 2009 e, in particolare, il suo articolo 1, comma 5, esprime la tendenza al superamento della sola disponibilità al pubblico di telefoni a pagamento, prevedendo “*altri punti di accesso pubblico alla telefonia vocale*”, nell'ottica di favorire la neutralità tecnologica;

RITENUTO pertanto che la revisione, in riduzione, del numero di PTP attualmente esistenti sia in linea non soltanto con le mutate esigenze dell'utenza accertate nel corso dell'istruttoria, ma anche con gli sviluppi regolamentari europei che potranno essere oggetto di ulteriore analisi dopo il recepimento in Italia del suddetto nuovo quadro regolamentare europeo;

CONSIDERATA inoltre l'opportunità di garantire agli utenti finali disabili un accesso ai servizi di livello equivalente a quello disponibile per gli altri utenti e che tale equivalenza possa essere raggiunta assicurando la presenza di un congruo numero di PTP accessibili per gli utenti disabili, pari al 75% del totale delle postazioni ubicate all'aperto;

CONSIDERATO inoltre che il rilievo che l'accesso alla telefonia vocale pubblica continua ad assumere nell'ambito del servizio universale, anche come ridefinito nel nuovo quadro regolamentare, giustifica la massima partecipazione dell'utenza interessata al processo di riduzione del numero delle PTP, in linea con l'esperienza di altri Paesi europei;

VISTA la delibera n. 616/09/CONS recante "Consultazione Pubblica sulla revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del Servizio Universale", ed i contributi inviati dalle Società Telecom Italia S.p.A., Vodafone N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., acquisiti rispettivamente in data 21 gennaio 2010 prot. n. 3496, 25 gennaio 2010 prot. n. 4022 e 27 gennaio 2010 prot. n. 4672;

INFORMATE le associazioni dei consumatori dei contenuti della suddetta consultazione in occasione della riunione del tavolo permanente del 17 dicembre 2009;

PRESO ATTO della disponibilità da parte di Telecom Italia, manifestata nella nota del 15 maggio 2009 e in entrambe le audizioni, in particolare in quella del 11 giugno 2009, "*in caso di revisione delle attuali regole, a rinunciare alla quota di finanziamento della TP nell'ambito del Servizio Universale.*";

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Distribuzione territoriale delle postazioni telefoniche pubbliche)**

1. Il numero complessivo delle postazioni telefoniche pubbliche esistenti alla data di entrata in vigore della presente delibera, dislocate secondo i criteri quantitativi previsti dall'art. 1 della delibera n. 290/01/CONS, può essere progressivamente ridotto dalla Società, nei limiti e secondo le procedure di cui alla presente delibera.
2. Il numero massimo di postazioni telefoniche pubbliche rimosse in un anno solare è di n. 30.000 (trentamila) e comprende il numero massimo di n. 10.000 (diecimila) impianti stradali. Il piano annuale di rimozione deve essere suddiviso in non più di quattro lotti.
3. Con cadenza annuale, entro il 31 dicembre di ogni anno, la Società comunica all'Autorità l'aggiornamento della Banca Dati della Telefonia Pubblica prevista dall'art. 4 della delibera n. 290/01/CONS, sulla base delle operazioni di rimozione e manutenzione effettuate nell'anno di riferimento, e presenta al contempo un piano di adeguamento delle postazioni telefoniche pubbliche per l'anno successivo, nel rispetto dei criteri di cui alla presente delibera.
4. Entro 60 giorni dalla entrata in vigore della presente delibera, la Società comunica all'Autorità la Banca Dati aggiornata delle postazioni telefoniche pubbliche già disattivate alla medesima data ma la cui rimozione non sia stata completata, trasmettendo altresì il relativo piano di smantellamento e smaltimento, che deve concludersi entro i successivi 120 giorni, con le modalità di cui all'articolo 2, comma 4.

## **Articolo 2** **(Rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche)**

1. Almeno 60 giorni prima della rimozione di una postazione telefonica pubblica, la Società affigge all'esterno della postazione da rimuovere un cartello adesivo, di dimensione 35 cm x 35 cm nel caso in cui la PTP da rimuovere sia catalogata come "cabina", e di dimensione 25 cm x 25 cm nel caso in cui la PTP da rimuovere sia catalogata come "cupola". Il contenuto informativo di tale cartello, condiviso con la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità (di seguito indicata come "Direzione"), deve comunque contenere le informazioni di cui al seguente comma 2.
2. Il cartello di cui al comma 1 deve indicare:
  - a) la data di affissione;
  - b) la dicitura "QUESTA CABINA SARA' RIMOSSA IL GIORNO...." con specificazione della data di rimozione, nel rispetto del termine di preavviso di cui al comma 1, redatta con caratteri in stampatello maiuscolo e grassetto di almeno 4 centimetri di altezza e di larghezza;
  - c) L'indirizzo di posta elettronica certificata [cabinatelefonica@cert.agcom.it](mailto:cabinatelefonica@cert.agcom.it) della Direzione, corredato dal riferimento alla Delibera n.31/10/Cons e da

una sintetica informazione sulla procedura di opposizione alla rimozione di cui all'articolo 3;

- d) l'indirizzo del sito internet ove è facilmente consultabile, anche attraverso l'ausilio di software di localizzazione geografica predisposti dalla Società, la mappatura aggiornata delle postazioni telefoniche pubbliche sull'intero territorio nazionale, distinte cromaticamente tra attive, rimosse e in fase di rimozione; tale sito deve essere disponibile per l'utenza entro 180 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera;
  - e) I numeri gratuiti di telefono e di fax per ottenere le informazioni di cui al punto precedente;
3. Almeno 60 giorni prima della rimozione, la Società comunica via Posta Elettronica Certificata alla Direzione Tutela dei Consumatori all'indirizzo mail [cabinatelefonica@cert.agcom.it](mailto:cabinatelefonica@cert.agcom.it), e a ciascuna Amministrazione Comunale interessata al relativo indirizzo PEC, l'elenco delle postazioni da rimuovere, corredato da:
- a) l'ubicazione delle singole postazioni;
  - b) le motivazioni della rimozione;
  - c) la data di affissione del cartello di cui al comma 1 e le altre informazioni ivi contenute.
- 3.bis La Società, dopo aver inviato la comunicazione di cui al comma 3, trasmette alla Direzione, entro 7 giorni lavorativi dal suddetto invio, la data di ricezione della PEC da parte delle Amministrazioni Comunali;
4. La rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche è da intendersi completata solo dopo il distacco dell'alimentazione elettrica, la rimozione dell'apparecchio telefonico e della struttura-cabina esterna, lo smaltimento o l'alienazione dei materiali e il ripristino dello stato dei luoghi.
  5. I soggetti interessati possono segnalare all'Autorità, tramite posta elettronica certificata inviata all'indirizzo mail PEC [cabinatelefonica@cert.agcom.it](mailto:cabinatelefonica@cert.agcom.it) le postazioni telefoniche pubbliche in stato di abbandono o di rimozione non completata, documentando la segnalazione con ogni riferimento necessario ed eventualmente anche con materiale fotografico.
  6. La Direzione, effettuate le opportune verifiche, richiede se del caso alla Società di procedere alla rimozione delle postazioni telefoniche oggetto di segnalazione.
  7. Entro 30 giorni dalla richiesta della Direzione la Società effettua la completa rimozione delle postazioni telefoniche di cui al comma 5.
  8. Le procedure specificate dal presente articolo non si applicano alle postazioni telefoniche pubbliche ubicate in luoghi chiusi, adibiti a locali pubblici, quando la rimozione è richiesta dal soggetto che ha la disponibilità del luogo.
- 8.bis La Direzione, al fine di favorire la più efficiente utilizzazione e manutenzione delle cabine attive e ridurre i costi relativi alla telefonia pubblica, può raccomandare alla Società Telecom Italia S.p.A. l'inserimento, nel primo lotto utile di cui all' art 1, delle postazioni telefoniche pubbliche in servizio che, a

seguito di verifica, dovessero risultare sottoutilizzate ed inefficienti anche sulla base dei criteri previsti dall'art. 3;

### **Articolo 3** **(Opposizione alla rimozione di una postazione telefonica pubblica)**

1. Gli utenti, singoli o associati, e gli enti interessati possono opporsi alla rimozione di una o più postazioni telefoniche pubbliche secondo la procedura disciplinata dai seguenti commi.
2. L'opposizione deve essere trasmessa alla Direzione tramite posta elettronica certificata inviata all'indirizzo mail PEC [cabinat telefonica@cert.agcom.it](mailto:cabinat telefonica@cert.agcom.it), entro il termine perentorio di 30 giorni che decorre, per gli utenti, dall'affissione del cartello di cui all'articolo 2, comma 1, e, per gli enti interessati, dalla comunicazione di cui all'art. 2, comma 3.
3. L'opposizione deve contenere, a pena di inammissibilità:
  - a) i dati e i recapiti dell'opponente;
  - b) l'ubicazione della postazione telefonica pubblica oggetto di opposizione;
  - c) una sintetica esposizione dei motivi di opposizione.
4. La Direzione inoltra tempestivamente le opposizioni di cui al comma 3 alla Società, la quale sospende la procedura di rimozione fino alla decisione di cui al comma 5.
5. La decisione sulla opposizione è delegata alla Direzione che si pronuncia entro il termine di 30 giorni dalla richiesta, con provvedimento motivato in riferimento a quanto dedotto dall'opponente e sulla base dei seguenti criteri:
  - a) dati specifici di utilizzo della singola postazione tra cui la percentuale di funzionamento della PTP su base annua o su frazioni di anno, la prima espressa come numero di giorni di funzionamento effettivo su n. 365 (trecentosessantacinque) giorni;
  - b) richiesta di permanenza della PTP da parte di un significativo numero di residenti nell'amministrazione locale (Comune/Municipio) di pertinenza;
  - c) richiesta motivata da parte del Sindaco o del Presidente del Municipio;
  - d) ricorrenti casi di vandalismo;
  - e) intralcio al traffico stradale;
  - f) decoro urbanistico;
  - g) ottimizzazione delle risorse, assumendo come principale parametro di riferimento la presenza di altre postazioni catalogate come impianti stradali, non ubicate in spazi chiusi, in un raggio di 500 metri da quella interessata dalla procedura di opposizione.

6. La decisione della Direzione è comunicata all'opponente e alla Società che, in caso di accoglimento dell'opposizione, non può avviare una nuova procedura di rimozione della postazione telefonica pubblica oggetto dell'opposizione, prima dello scadere di un anno dalla ricezione della predetta comunicazione.
7. In caso di rigetto dell'opposizione, la Direzione comunica la sua decisione all'opponente e alla Società, che, pertanto, procede alla rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche oggetto di opposizione, aggiornando contestualmente la Banca Dati della Telefonia Pubblica.

**Articolo 4**  
**(Criteri qualitativi di distribuzione territoriale delle postazioni telefoniche pubbliche )**

1. La Società mantiene in funzione le postazioni telefoniche pubbliche che, alla data di entrata in vigore della presente delibera, sono dislocate secondo i criteri qualitativi di cui all'art. 2 della delibera n.290/01/CONS e laddove è proibito l'uso del telefono mobile, anche a prescindere da obblighi specifici.
2. L'obbligo di cui all'art.2, comma 2, lettera c) della delibera n. 290/01/CONS non è applicato con riferimento alle strutture militari in cui non vige il divieto di utilizzo dei terminali di telefonia mobile mentre permane in quelle in cui è prevista la schermatura del segnale radiomobile per motivi di sicurezza militare.
3. Gli utenti interessati, singoli o associati, o gli enti interessati possono presentare richiesta motivata all'Autorità per l'installazione di nuove postazioni telefoniche pubbliche nei luoghi di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n. 290/01/CONS. La Direzione decide entro il termine di 60 giorni dalla ricezione della richiesta, previo avvio di un apposito procedimento finalizzato alla verifica della necessità della postazione e, sentita la Società, e delle valutazioni dell'impatto economico dell'obbligo. La decisione è comunicata alle parti.

**Articolo 5**  
**(Modifiche all'art. 3 della delibera n. 290/01/CONS)**

1. I commi 1, 3 e 4 dell'art. 3 della delibera n.290/01/CONS sono sostituiti dai seguenti:
  - a) *Comma 1: L' 80% delle postazioni in servizio sul territorio nazionale deve essere funzionante anche a moneta .*
  - b) *Comma 3: La Società incaricata di fornire il servizio mette a disposizione dell'utenza schede pre-pagate di importo non inferiore a 3 Euro.*
  - c) *Comma 4: La Società garantisce che il 75% del totale delle postazioni telefoniche pubbliche in servizio ubicate all'aperto sia utilizzabile anche dagli utenti diversamente abili.*



2. I commi 5, 6, 7 e 8 dell'art. 3 della delibera 290/01/CONS sono abrogati.

**Articolo 6**  
**(Ripristino dell'efficienza delle postazioni telefoniche pubbliche)**

1. La Società deve garantire la funzionalità delle postazioni telefoniche pubbliche, effettuando periodici monitoraggi e ripristinando la piena funzionalità delle postazioni telefoniche pubbliche entro 15 giorni lavorativi dalla rilevazione del malfunzionamento.
2. La Società ripristina la funzionalità delle postazioni entro lo stesso termine anche qualora la segnalazione del malfunzionamento pervenga da soggetti interessati o dall'Autorità.

**Articolo 7**  
**(Sanzioni)**

1. In caso di violazione delle disposizioni di cui alla presente delibera si applicano le sanzioni previste dall'art. 98, comma 16, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
2. In caso di inadempimento alle decisioni della Direzione di cui agli articoli 3 e 4 si applicano le sanzioni previste dall'art. 98, comma 11, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

**Articolo 8**  
**(Disposizioni finali)**

1. Il responsabile della Direzione trasmette periodicamente all'organo collegiale competente dell'Autorità un'informativa in merito ai provvedimenti assunti con riferimento alla presente delibera;
2. L'Autorità si riserva di rivedere il sistema dei criteri di cui alla presente delibera, sulla base dell'evoluzione normativa e di mercato, delle esigenze dell'utenza, dei costi del servizio e delle relative modalità di finanziamento.
3. Ai sensi dell'art. 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 21 e 23-bis della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla

notifica del medesimo La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 4 febbraio 2010.

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola