

DELIBERA N. 384/20/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 6 agosto 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. 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*”, di seguito denominata Autorità;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*” e s.m.i.;

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. 258/18/CONS, del 24 maggio 2018, recante “*Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”;

VISTA la delibera n. 584/16/CONS, del 1° dicembre 2016, recante “*Approvazione delle linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell’operatore notificato per i servizi di accesso alla rete fissa*”;

VISTA la delibera n. 348/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 50 ter del Codice*”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27 (di seguito “*decreto Cura Italia*”);

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020*”;

VISTO l’art. 82, del decreto “*Cura Italia*” recante “*Misure destinate agli operatori che forniscono reti e servizi di comunicazioni elettroniche*” e, in particolare, il comma 6 il quale prevede che “*Le misure straordinarie, di cui ai commi 2, 3 e 4 sono comunicate all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che, laddove necessario al perseguimento delle finalità di cui al presente articolo e nel rispetto delle proprie competenze, provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente. Dal presente articolo non derivano nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica*”;

VISTA la Circolare del 20 marzo 2020 recante “*Prime misure in attuazione dell’art. 82 del decreto Cura Italia*” (di seguito “*la Circolare*”);

VISTA la Comunicazione del 25 marzo 2020, recante “*Avvio del tavolo permanente di consultazione e di confronto con gli operatori ai sensi della Circolare AGCOM del 20 marzo 2020 – attuazione dell’art. 82 del decreto “Cura Italia” e prime misure urgenti sui servizi a banda larga e ultralarga per facilitare e abilitare il “lavoro agile”*”;

VISTA la delibera n. 131/20/CONS, del 31 marzo 2020, recante “*Linee guida sull’applicazione dell’articolo 82, comma 6, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (decreto “Cura Italia”)*”;

VISTA la nota di TIM S.p.A. (TIM) del 15 maggio 2020, prot. Agcom n. 210301, del 15 maggio 2020, avente ad oggetto “*Iniziativa per estendere l’utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza*”;

VISTA la comunicazione del 30 giugno 2020 sul sito *web* dell’Autorità, all’interno della sezione “*Tavolo telco e consumatori*”, avente ad oggetto “*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*”;

VISTI i contributi inviati dalle società Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Irideos S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. e dalle associazioni Assoprovider, Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Udicon, Unione Nazionale Consumatori;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

| | |
|---|-----------|
| 1. L’ISTANZA DI TIM | 4 |
| 2. POSSIBILITÀ DI PRATICHE DI <i>PRE-EMPTION</i>, <i>LOCK-IN</i> E BARRIERE ALL’INGRESSO | 7 |
| 2.1. Le osservazioni del mercato | 7 |
| 2.2. Le valutazioni dell’Autorità | 8 |
| 3. PREAVVISO PRIMA DELL’ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN OGGETTO | 9 |
| 3.1. Le osservazioni del mercato | 9 |
| 3.2. Le valutazioni dell’Autorità | 10 |
| 4. INFORMATIVA AI CLIENTI | 10 |
| 4.1. Le osservazioni del mercato | 10 |
| 4.2. Le valutazioni dell’Autorità | 11 |
| 5. ACQUISTO DEL MODEM | 11 |
| 5.1. Le osservazioni del mercato | 11 |
| 5.2. Le valutazioni dell’Autorità | 12 |
| 6. REPLICABILITÀ | 13 |
| 6.1. Le osservazioni del mercato | 13 |
| 6.2. Le valutazioni dell’Autorità | 14 |
| 7. CONCLUSIONI | 15 |

1. L'ISTANZA DI TIM E I SEGUITI ISTRUTTORI

1. Con nota del 15 maggio 2020, prot. Agcom n. 210301, *“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 della seguente iniziativa.

2. L’iniziativa è rivolta ai clienti che, ad alla data della comunicazione di TIM, 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.

3. 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*.

4. 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.

5. 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.).

6. Nel corso delle interlocuzioni TIM ha chiarito quanto segue.

7. TIM predispone 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.

8. 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.

9. L’offerta di connettività ADSL gratis non ha limiti temporali.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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*).

14. 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 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.

15. L'Autorità, svolte le preliminari analisi sulla proposta, ha ritenuto di pubblicare un quesito, con l'indicazione delle connesse misure regolamentari che si ritenevano necessarie a tutela dei consumatori e della concorrenza, nell'ambito del Tavolo Tecnico "Covid" avviando una consultazione con i soggetti interessati al fine di acquisire ogni utile elemento ai fini dell'approvazione dell'iniziativa di TIM.

16. Pertanto, con comunicazione sul sito Agcom del 30 giugno 2020 nella sezione dedicata all'emergenza Covid (Tavolo "Telco e Consumatori"), è stata avviata una consultazione pubblica con il mercato in relazione ad un documento di posizionamento regolamentare.

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

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

18. Si rinvia all'**Allegato A** che contiene, per quanto non trattato nelle seguenti sezioni, una sintesi delle osservazioni del mercato e delle corrispondenti repliche dell'Autorità. Nel seguito sono trattate (suddivise per sezioni) le questioni che comportano precisazioni o richiami regolamentari, nei confronti di TIM e degli OAO, ai fini dell'approvazione della misura proposta.

2. POSSIBILITÀ DI PRATICHE DI *PRE-EMPTION*, *LOCK-IN* E BARRIERE ALL'INGRESSO

2.1. Le osservazioni del mercato

19. Gli operatori ritengono che l'iniziativa di TIM possa instaurare possibili fenomeni di *lock-in* e *pre-emption* del mercato. In particolare, gli operatori rilevano le seguenti possibili criticità:

- **acquisto rateale del *modem*.** Tre operatori hanno rappresentato che, nel caso in cui il cliente decida di acquistare il *modem* fornito da TIM, le attuali modalità di vendita rateale fino a 48 mesi (pagamento dei ratei a scadere in caso di cessazione anticipata) comporterebbero un significativo effetto di "lock-in" del cliente;
- ***switch-off* delle centrali.** Tre operatori hanno rappresentato che, in vista dello *switch-off* della rete in rame (che riguarda proprio i servizi oggetto della consultazione), TIM potrebbe proporre ai clienti destinatari dell'iniziativa – a fronte di promozioni o piccoli incrementi di prezzo dell'offerta – di migrare verso tecnologie di tipo NGA. Tale eventualità si rivelerebbe, secondo i rispondenti, un tentativo di *pre-emption* del mercato e, pertanto, dovrebbe essere scongiurato mediante l'eliminazione di qualsiasi barriera alla migrazione della clientela verso altre offerte di tipo NGA di altri operatori;
- **aree bianche.** Un operatore, considerato che le aree non remunerative oggetto dell'iniziativa in consultazione si configurano come un "di cui" delle cd. aree bianche, ritiene possibile il rischio *pre-emption* dei clienti nelle stesse aree.
- **durata dell'iniziativa.** Ad avviso di un operatore, l'iniziativa potrebbe determinare fenomeni di *lock-in* in quanto gli utenti continuerebbero a beneficiare dell'ADSL gratuita, a tempo indeterminato, finché è mantenuta attiva l'offerta "Voce", con conseguente disincentivo alla migrazione verso altri operatori.

20. Alcuni operatori hanno rappresentato che, mentre TIM è nelle condizioni di comunicare semplicemente alla propria clientela la trasformazione da "solo voce" a "voce + ADSL", con tutte le informazioni di chiarimento previste dall'Autorità, un OAO, per poter replicare l'iniziativa, dovrebbe comunque effettuare un passaggio preliminare di acquisizione del cliente, e successiva attivazione dei servizi voce e dati o in modalità WLR + Bitstream o ULL (voce e dati). Ad avviso dei rispondenti tali passaggi preliminari

costituiscono, di fatto, una barriera importante all'acquisizione del cliente. Per tale ragione, gli stessi operatori ed un altro rispondente ritengono che TIM debba fornire al mercato la lista dei clienti destinatari dell'iniziativa e la dislocazione geografica degli stessi.

2.2. Le valutazioni dell'Autorità

21. **Rateizzazione del modem.** Con riferimento alla rateizzazione del costo dei prodotti, si rinvia, a livello generale, a quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS e dalla successiva comunicazione del 16 maggio 2019. Gli orientamenti contenuti in delibera includono, al punto 31, delle indicazioni sul pagamento delle rate residue relative a servizi e prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, stabilendo che il piano di rateizzazione di un prodotto o un servizio offerto congiuntamente al servizio principale non potrà eccedere i ventiquattro mesi e che, in caso di recesso anticipato, "l'operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione o il rispetto della rateizzazione". Nella citata comunicazione è inoltre precisato che "nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un contratto, l'operatore *donating* è tenuto a mantenere il piano di rateizzazione secondo le modalità definite al momento della sottoscrizione. Resta salva la possibilità per l'utente di poter richiedere di effettuare il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue in qualsiasi momento, anche successivamente al passaggio ad altro operatore, utilizzando tutti gli strumenti previste per la sottoscrizione di un'offerta".

Per quanto concerne la durata del periodo di rateizzazione, come precisato dalla delibera n. 519/15/CONS, all'articolo 5, c.4, del regolamento di cui in Allegato A, "Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale [24 mesi ai sensi del comma 1], afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". Previsione che – in congiunta lettura con le previsioni sopra riportate di cui alla delibera n. 487/18/CONS – si applica quindi solo al caso in cui il bene o prodotto acquistato sia venduto con contratto separato rispetto al servizio di comunicazione elettronica.

Inoltre, in caso di una promozione sul *modem* si applica il limite di 24 mesi in linea con le disposizioni del decreto Bersani (integrate dalla legge 124/2017) laddove prevede che "Il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi" (articolo 1 comma 3 ter). In entrambi i casi, indipendentemente dalla durata del vincolo contrattuale, se si recede anticipatamente l'utente ha la facoltà di continuare a pagare le rate residue..".

22. **Switch-off delle centrali e aree bianche.** Con riferimento alle possibili pratiche di *pre-emption*, si osserva che una eventuale proposta di TIM ai propri clienti del servizio in questione, dopo aver attivato l'ADSL, di migrazione verso NGA può avvenire indipendentemente dalla presente offerta.

23. Si rileva, inoltre, che la migrazione verso servizi NGA può essere offerta, oltre che da TIM, anche dagli OAO. L'Autorità ha, al riguardo, attentamente disciplinato il tema dello *switch off* delle centrali locali nell'art. 50 della delibera n. 348/19/CONS. Inoltre, di recente è stata chiarita la modalità di applicazione degli incentivi alla migrazione ai sensi dell'art. 50 comma 12 della delibera n. 348/18/CONS che vanno proprio a favore dei concorrenti nelle aree di *switch off*.

24. Allo stato attuale non si rilevano, pertanto, distorsioni della concorrenza, atteso che TIM e gli OAO possono proporre offerte *ultrabroadband* in condizioni di replicabilità tecnica ed economica.

25. Quanto alla **durata dell'offerta** si osserva che l'ADSL non appare essere la tecnologia di cui i consumatori potranno a lungo beneficiare sia per l'introduzione di offerte più performanti e poco costose sia in vista di una presumibile dismissione delle centrali ADSL e del graduale processo di sostituzione tecnologica in corso verso le tecnologie NGA, agevolato dalla crescente realizzazione della copertura con reti FTTC/FTTH in fibra ottica e FWA. La platea di consumatori, in aggiunta, è per definizione limitata agli attuali utenti che hanno aderito al servizio TIM Voce.

26. **Processo di attivazione.** Non si ritiene che la presente offerta presenti, dal punto di vista del processo di attivazione da parte dei concorrenti, niente di differente da quanto già oggi accade quando TIM propone delle promozioni a parte della propria base clienti. Gli operatori potranno prevedere, sul proprio sito, offerte analoghe a cui gli utenti finali potranno aderire nelle forme commerciali e tramite i canali normalmente utilizzati. Per tale ragione, in disparte dai profili relativi alla *privacy*, si ritiene che la richiesta di disporre della lista dei potenziali clienti non sia da prendere in considerazione.

3. PREAVVISO PRIMA DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN OGGETTO

3.1. Le osservazioni del mercato

27. Tre rispondenti hanno rappresentato l'esigenza che le informazioni tecniche necessarie all'attivazione dei servizi da parte degli OAO siano fornite da TIM con un adeguato anticipo che consenta agli stessi di poter predisporre un'offerta commerciale competitiva rispetto a quella di TIM.

28. In particolare, un rispondente ritiene che il preavviso debba essere di almeno 45 giorni, un altro di almeno 60 giorni ed un altro ritiene necessari almeno 3 mesi di anticipo.

3.2. Le valutazioni dell'Autorità

29. Si ritiene che, ai sensi della normativa vigente (art 9 – obblighi di trasparenza – comma 8, della delibera n. 348/19/CONS⁴), atteso che si tratta solo di modifiche economiche, il preavviso da prevedere sia di 30 giorni dall'attivazione dei servizi.

4. INFORMATIVA AI CLIENTI

4.1. Le osservazioni del mercato

30. La maggior parte dei rispondenti ha evidenziato la necessità che sia fornita all'utenza oggetto dell'iniziativa un'informativa dettagliata, completa e trasparente. Al riguardo due associazioni hanno proposto che la comunicazione da inviare ai clienti sia concordata da TIM insieme alle associazioni dei consumatori, onde garantirne comprensibilità, trasparenza, correttezza e l'assenza di orientamenti commerciali.

31. Una delle suddette associazioni, in particolare, ritiene che la comunicazione non possa essere limitata ad una mera informativa in bolletta; al contrario, al fine di conseguire risultati sostanziali di trasparenza e correttezza, la comunicazione merita di essere valorizzata ed esplicitamente disciplinata. L'associazione ritiene imprescindibile, dunque, che l'iniziativa di TIM sia accompagnata da un'informativa al cliente separata e precedente l'abilitazione ADSL della linea, inoltrata con le medesime modalità della bolletta.

32. Un operatore ritiene che il cliente dovrebbe poter scegliere se aderire alla offerta di TIM in maniera volontaria e non essere informato solo successivamente all'attivazione dell'offerta ADSL. L'operatore ritiene, inoltre, che TIM dovrebbe fornire al cliente anche le seguenti informazioni:

- oneri di disattivazione per passaggio ad altro operatore;
- condizioni di uscita (ad esempio rate residue legate all'acquisto del *modem*);
- lista degli OAO che hanno copertura sulla sua linea e che possono essere scelti per passare al servizio Voce +Dati;
- le informazioni sulla compatibilità o meno del *modem* con servizi FTTC, FTTH o FWA.

⁴ “Le variazioni che riguardano le sole condizioni economiche sono comunicate all'Autorità per le verifiche di competenza. L'Autorità approva le nuove condizioni economiche con provvedimento del Direttore competente una volta sentiti gli operatori i quali hanno 20 giorni lavorativi per fornire commenti. Tali modifiche, laddove approvate, sono pubblicate sul sito web di TIM almeno trenta giorni prima della loro applicazione.”

33. Un altro operatore ha rappresentato che TIM identificherebbe l'iniziativa come offerta riservata ad una categoria di utenti e, dunque, non soggetta agli obblighi di trasparenza tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS e sue successive modifiche. A tal riguardo l'operatore ritiene che, data la rilevanza competitiva di tale iniziativa, sia quanto mai necessario che la stessa soddisfi i requisiti di cui alle offerte al pubblico disciplinate dalla delibera n. 252/16/CONS, prevedendo la pubblicazione dettagliata delle informazioni sia nell'area *web* sulla trasparenza tariffaria sia sul proprio sito istituzionale nell'area in cui sono descritte le offerte di rete fissa.

4.2. Le valutazioni dell'Autorità

34. Si condivide che deve essere fornita all'utenza oggetto dell'iniziativa un'informativa dettagliata, completa e trasparente. A tale riguardo si richiama che l'informativa è relativa all'*abilitazione* della linea al servizio ADSL ma che tale circostanza non attiva alcun servizio ADSL all'utente (trattasi, pertanto, di una predisposizione tecnica nella rete di accesso). Il servizio ADSL, infatti, viene attivato solo nel momento in cui l'utente collega il *modem*, che ha volontariamente deciso di acquistare, alla linea telefonica.

35. Si ritiene, comunque e come meglio di seguito chiarito, che l'iniziativa sia soggetta agli obblighi di trasparenza tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS e sue successive modifiche, come già indicato nel documento a consultazione.

5. ACQUISTO DEL MODEM

5.1. Le osservazioni del mercato

36. Un'associazione ha rappresentato che l'iniziativa di TIM è in grado di fornire un sensibile impulso alla domanda di *modem*. Tale esigenza di spesa da parte dei consumatori "non digitalizzati" dovrebbe essere protetta con riferimento a scelte d'acquisto errate o poco oculate dal punto di vista tecnologico ed anche economico, attesa la differenza di prezzo che può rinvenirsi tra *modem* a seconda del canale d'acquisto. Pertanto, ad avviso dell'associazione, dovrebbe valutarsi l'introduzione di una informativa sulle caratteristiche tecniche del *modem* nonché l'individuazione di un prezzo "calmierato" dello stesso secondo *standard* dell'Autorità basati sulla media di mercato; in alternativa, potrebbe essere fornita l'indicazione esplicita, nell'informativa al cliente, tra il prezzo medio di mercato di un *modem* adeguato di tipo "commerciale" ed il prezzo di vendita di un apparecchio equivalente "marchiato".

37. Due operatori hanno rappresentato la difficoltà di disporre di una chiara conoscenza delle effettive condizioni economiche che saranno praticate da TIM nei confronti degli utenti che intendano acquistare il *modem* direttamente dall'operatore. A tale riguardo, considerata la peculiarità degli utenti destinatari dell'offerta in esame, al fine di evitare il

rischio che si verifichino effetti di “lock-in”, gli operatori ritengono che TIM debba proporre *modem* significativamente più economici destinati a questa particolare offerta o eliminare qualsivoglia previsione di corresponsione di rate residue correlate alla fornitura del *modem* nel caso di recesso anticipato prima della scadenza del vincolo di durata contrattuale.

5.2. Le valutazioni dell’Autorità

38. In merito alle richieste di cui sopra, si condivide la necessità di una adeguata informativa sulle caratteristiche dei *modem* idonei all’iniziativa, affinché l’utenza sia poste nelle migliori condizioni per poter scegliere la modalità di acquisizione. A tale riguardo si rinvia alle generali previsioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS⁵ in tema di trasparenza tariffaria e di cui alla delibera n. 519/15/CONS e n. 487/18/CONS in materia di rateizzazione del *modem*.

39. Pertanto, 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.

40. La proposta, in aggiunta, si configura come un’offerta riservata⁷ 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, quindi, deve tener conto, nello specifico, 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.*”

41. 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);
- che trattasi di offerta aggiuntiva al servizio “TIM Voce” di cui il cliente mantiene tutti i diritti come obbligo di Servizio Universale;

⁵ “*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, lett. k), della delibera n. 252/16/CONS: “(k) “*offerta riservata*”: un’offerta destinata ad una categoria predeterminata di utenti o consumatori”.

- meccanismo di adesione alla proposta e di recesso;
- assenza di costi di attivazione, disattivazione e canoni per il servizio di accesso ADSL;
- condizioni economiche e contrattuali per l'eventuale fornitura del *modem* da parte di TIM.

42. Tuttavia, trattandosi di un mercato non regolato, non si ritiene di poter imporre un prezzo “calmierato” al *modem* fornito da TIM tenuto conto che analoghe apparecchiature sono fornite sul mercato da soggetti alternativi a TIM e che il cliente ha libertà di scelta.

6. REPLICABILITÀ

6.1. Le osservazioni del mercato

43. Due associazioni hanno condiviso che ogni operatore deve poter adottare analoghe iniziative a pari condizioni, soprattutto se connotate da “spirito solidaristico”. A tal riguardo, le associazioni ritengono che sia necessario scongiurare la non replicabilità dell'offerta ed anzi promuovere analoghe iniziative da parte di tutti gli operatori alternativi con conseguenti effetti benefici in ambito concorrenziale.

44. Un altro operatore ritiene che vi siano possibili criticità legate al fatto che i servizi *wholesale* necessari per la contendibilità dei clienti interessati dall'iniziativa (ULL e WLR-BTS “condiviso”) potrebbero essere messi in discussione nel prossimo futuro nel processo di *decommissioning* della rete di accesso di TIM. L'operatore ha ricordato, inoltre, che per i servizi WLR vige un obbligo regolatorio di offerta da parte di TIM nelle sole aree di centrale non aperte all'ULL e che, nello scenario prospettico di sviluppo della rete di accesso di TIM, non è ragionevole ritenere che si verifichi un incremento di nuove centrali aperte all'ULL, in presenza di una opposta tendenza di riduzione del numero di stadi di linea (SL). L'operatore ha pertanto chiesto che l'Autorità, affinché l'iniziativa possa essere adeguatamente replicata, renda obbligatoria la fornitura da parte di TIM del servizio WLR in tutti gli stadi di linea.

45. **Tecnologie di accesso *wholesale*.** Diversi operatori ritengono che la catena impiantistica considerata nel test di prezzo sia dettata non da scelte di efficienza quanto piuttosto dalla necessità di mantenere inalterato il diritto all'accesso voce di cui il cliente gode in qualità di obbligo rientrante nel SU. A tale riguardo, secondo i rispondenti, un operatore alternativo, non gravato dall'obbligo di SU, potrebbe fornire al cliente il medesimo servizio avvalendosi di una diversa catena impiantistica e/o soluzioni architetturali in grado di garantire un servizio più performante.

46. Inoltre, alcuni dei suddetti operatori hanno rappresentato che la tipologia di sconti *wholesale* ipotizzati nella consultazione implicherebbe l'utilizzo da parte degli OAO di tecnologie di accesso ritenute obsolete e in via di dismissione, quali il servizio *bitstream* condiviso e il WLR per clienti residenziali.

47. Tenuto conto che ad oggi gli OAO offrono servizi fonia in VoIP, nel rispetto del principio di non discriminazione (in particolare dal punto di vista della tecnologia), al fine di poter attivare gli utenti con le tecnologie *bitstream naked*, FTTC o FTTH, qualora disponibili, gli operatori hanno chiesto che le misure proposte dall'Autorità in merito all'azzeramento del contributo di attivazione e del canone di accesso siano estese a tutti i servizi *wholesale* regolati adatti alla fornitura del servizio dati in oggetto e per tutti i clienti potenziali su tutto il territorio nazionale.

6.2. Le valutazioni dell'Autorità

48. Non si ritiene proporzionata la richiesta di prevedere la possibilità di attivazione del servizio WLR su tutti gli stadi di linea, atteso che per le centrali dove non è disponibile il WLR (centrali aperte all'*unbundling*) sono state previste nel documento a consultazione adeguate promozioni *wholesale* per garantire la replicabilità del servizio utilizzando l'ULL. Una simile misura, d'altra parte, oltre a derogare all'analisi di mercato, costituirebbe un passo indietro rispetto agli incentivi alla infrastrutturazione da parte degli operatori alternativi, in contrasto con gli obiettivi comunitari di risalita, sostenibile, della scala degli investimenti.

49. Per quanto concerne le osservazioni sull'efficienza della catena impiantistica considerata ai fini della replicabilità, l'Autorità rappresenta che i servizi proposti sono quelli che determinano un impatto minimo per il cliente anche nell'ottica di evitare fenomeni di *lock-in*. L'eventuale fornitura della fonia in VoIP, benché tecnicamente possibile, avrebbe richiesto la disattivazione della componente in bassa frequenza e l'utilizzo della banda dati anche per il traffico telefonico. Ciò, come noto, richiede l'utilizzo del *modem* anche per la componente fonia, rendendo maggiormente difficoltosa la disattivazione del servizio ADSL gratuito. Con la modalità proposta nel documento a consultazione, infatti, la componente fonia della linea non subisce modifiche ed il cliente può interrompere l'utilizzo del servizio ADSL semplicemente rimuovendo il *modem* senza che ciò abbia un impatto sulla funzionalità di trasporto della fonia.

50. Ad ogni buon fine, l'Autorità, preso atto dei rilievi del mercato, ritiene ragionevole che gli OAO possano proporre offerte analoghe, in virtù di un principio di neutralità tecnologica, sulla base di altri servizi *wholesale* quali il *bitstream naked*.

51. È opportuno, in tal caso, che gli OAO informino adeguatamente il cliente del servizio Voce del fatto che l'offerta di telefonia vocale sarà su tecnologia VoIP e delle relative conseguenze. D'altra parte, laddove tali clienti fossero coperti da reti FTTC non è da escludere la possibilità di offrire, agli stessi, servizi NGA. Tuttavia, in tal caso, l'offerta dell'OAO non andrebbe a replicare l'offerta ADSL di TIM ma sarebbe maggiormente performante. Non si ritiene, pertanto, proporzionato imporre in capo a TIM oneri di riduzione dei costi *wholesale* sul *bitstream* NGA o VULA a fronte di un servizio di accesso NGA degli OAO che non si pone l'obiettivo di replicare il servizio ADSL offerto da TIM.

7. CONCLUSIONI

52. Alla luce di quanto rappresentato, preso atto delle osservazioni del mercato, l'Autorità ritiene di approvare l'iniziativa di TIM con le cautele e precisazioni indicate nei relativi precedenti paragrafi sia con riferimento alla trasparenza nei confronti del cliente finale sia in relazione agli aspetti competitivi. Si ritiene, in particolare, che l'offerta possa essere approvata nel rispetto dei seguenti vincoli regolamentari:

- I. TIM può proporre una modalità di acquisto rateale del *modem* nel rispetto di quanto previsto dalle delibere nn. 519/15/CONS e 487/18/CONS.
- II. ai sensi della normativa vigente (art 9 – obblighi di trasparenza – comma 8, della delibera n. 348/19/CONS⁸), atteso che si tratta solo di modifiche economiche, TIM prevede un preavviso per gli OAO di 30 giorni rispetto alla comunicazione delle promozioni lato *wholesale*, prima dell'attivazione dei servizi.
- III. l'iniziativa è soggetta agli obblighi di trasparenza tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS e sue successive modifiche.

TIM prevede, pertanto, una adeguata informativa sulle caratteristiche del servizio di comunicazione elettronica e dei *modem* idonei all'iniziativa, affinché l'utenza sia poste nelle migliori condizioni per poter scegliere la modalità di acquisizione.

TIM, al momento di informare il cliente "Voce" dell'abilitazione della linea al servizio ADSL, ne chiarisce in modo puntuale le condizioni economiche e contrattuali. In tal senso, è opportuna una completa e trasparente informativa all'utenza circa le condizioni dell'offerta, specificando:

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

⁸ "Le variazioni che riguardano le sole condizioni economiche sono comunicate all'Autorità per le verifiche di competenza. L'Autorità approva le nuove condizioni economiche con provvedimento del Direttore competente una volta sentiti gli operatori i quali hanno 20 giorni lavorativi per fornire commenti. Tali modifiche, laddove approvate, sono pubblicate sul sito web di TIM almeno trenta giorni prima della loro applicazione."

- 7) condizioni economiche e contrattuali per l'eventuale fornitura del *modem* da parte di TIM.
- IV. L'offerta deve essere replicabile mediante i servizi WLR, *bitstream shared o naked*, ULL. L'Autorità comunica a TIM le condizioni economiche di replicabilità.

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del "Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità";

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione, con modifiche e integrazioni, dell'iniziativa di TIM per estendere l'utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza)

1. È approvata, ai sensi dell'art. 82 del decreto "Cura Italia" e conformemente alle Linee Guida delineate nella delibera n. 131/20/CONS, l'iniziativa di TIM di cui alla nota prot. Agcom 210301 del 15 maggio 2020 recante "*Iniziativa per estendere l'utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza*", fatto salvo quanto di seguito specificato.
2. L'approvazione dell'iniziativa è vincolata al rispetto da parte di TIM delle previsioni riportate in premessa alla presente delibera, con particolare riferimento alle condizioni specificate nella sezione 7 (Conclusioni).

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

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 agosto 2020

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone