

**DELIBERA N. 399/22/CONS**

**ISTANZA DI MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEI SERVIZI  
SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE DI CUI ALLA  
DELIBERA N. 456/16/CONS**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 17 novembre 2022;

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 8 novembre 2021, n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*.”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;

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. 124/22/CONS;

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. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati NN. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e N. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE)*”;

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*”;

CONSIDERATO che con la delibera n. 623/15/CONS e la delibera n. 348/19/CONS l’Autorità ha stabilito, tra le varie cose, il prezzo per il servizio di vendita del canone all’ingrosso (Wholesale Line Rental WLR) che TIM è obbligata a praticare agli operatori alternativi;

RILEVATO che con tali delibere, l’Autorità ha stabilito un prezzo del WLR, pari a 11,06 €/mese/linea, per gli anni 2015-2018, 10,73, 10,88, 11,02 €/mese/linea per gli anni 2019-2021;

CONSIDERATO che il prezzo di tale servizio è orientato al costo e fissato dall’Autorità sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost (LRIC)* di tipo *bottom up*;

CONSIDERATO che con la delibera n. 456/16/CONS, l’Autorità ha stabilito (rispettivamente nell’allegato 1 e 2) le condizioni economiche dell’offerta del servizio di telefonia disponibile in postazione fissa denominata “Voce” di TIM e le condizioni economiche del servizio di telefonia pubblica;

VISTO l’articolo 2 della delibera n. 456/16/CONS che stabilisce che il procedimento di modifica delle condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale è avviato su istanza di parte e ha la durata complessiva di 60 giorni dalla ricezione della medesima;

CONSIDERATO, inoltre, che, stando a quanto disposto dall’articolo 2, comma 3, della delibera n. 456/16/CONS, le modifiche proposte devono essere motivate sulla base dei seguenti criteri: *i)* aumento dei costi all’ingrosso dei servizi sottesi; *ii)* assorbimento dell’inflazione; *iii)* mutate condizioni socioeconomiche;

VISTA la delibera n. 110/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante “*Istanza di modifica delle condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale di cui alla delibera n. 456/16/CONS*”;

CONSIDERATO che con tale delibera, l’Autorità ha rigettato la proposta, presentata dalla società TIM in data 28 dicembre 2017, di modifica delle condizioni economiche dei servizi inclusi nel Servizio Universale dal momento che, diversamente da quanto previsto dall’articolo 2, comma 3, della delibera n. 456/16/CONS: *i)* nel periodo in esame non era intervenuto un aumento dei costi all’ingrosso dei servizi sottesi; *ii)* la spesa media mensile degli utenti sarebbe cresciuta ben oltre l’assorbimento dell’inflazione; *iii)* si sarebbe assistito a un aumento del *gap* tra il prezzo del *omissis* di Tim e il valore corrispondente alla media dei principali paesi europei, consolidando la posizione dell’Italia tra i principali paesi con il più alto canone di accesso alla rete fissa;

VISTA l’istanza del 1° settembre 2022, con la quale TIM ha proposto la modifica del canone mensile dell’offerta “Voce” fino ad un valore non superiore a 19,90 €/mese (IVA inclusa);

CONSIDERATO che con tale istanza TIM ha riportato che dall’ultima modifica effettuata all’offerta “Voce” sono intervenuti rilevanti cambiamenti di natura settoriale e macroeconomica tali da giustificare un adeguamento delle condizioni economiche, come di seguito rappresentato:

- l’aumento dei costi all’ingrosso dei servizi sottostanti la fornitura dell’offerta “Voce”, con il canone mensile ULL passato da 8,61 € nel 2015 a 8,90 € nel 2021 (+3,4%);

- l'aumento del tasso d'inflazione, pari al +12,2% osservato complessivamente nell'intervallo temporale che va da maggio 2015 (cui risale l'ultima variazione delle condizioni economiche dell'offerta "Voce") a luglio 2022;
- una variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi, pari al + 7,8% per il periodo che va da luglio 2021 a luglio 2022;
- l'aumento del PIL pari al 4,1% osservato tra il II trimestre 2015 e il I trimestre 2022, nonostante la forte discontinuità del 2020 dovuta all'emergenza sanitaria ed al conseguente forzato temporaneo *lockdown*;

CONSIDERATO che, stando a quanto riportato da TIM, la proposta di modifica dell'offerta "Voce" è limitata a recuperare, in via solo parziale e limitata, gli effetti dell'aumento dei costi *wholesale* (+3,4%) e dell'inflazione (+12,2%), modificando esclusivamente la componente del canone mensile e che, quindi, il canone dell'offerta "Voce" passerà, dagli attuali 18,87 €/mese (inferiore al valore di 19,00€/mese di cui alla delibera n. 456/16/CONS) a 19,90 €/mese, lasciando invariate le altre componenti di costo previste dall'offerta sottoscritta dal cliente e che, pertanto, la tariffazione a consumo dell'offerta "Voce" rimarrà invariata;

CONSIDERATO, inoltre, che secondo TIM, l'incremento del canone mensile (+5,5% ovvero +4,7% avendo a riferimento il valore massimo di 19,00€/mese di cui alla delibera n. 456/16/CONS) comporterà una variazione significativamente inferiore della spesa complessiva del cliente, quantificabile intorno al [omissis]% ([omissis]% avendo a riferimento il valore massimo di 19,00€/mese di cui alla delibera n. 456/16/CONS);

CONSIDERATO che TIM ha precisato che le nuove condizioni dell'offerta "Voce":

- i. troveranno applicazione, sia per la *customer base*, sia per i nuovi clienti e che con riferimento ai clienti già in *customer base*, la modifica delle condizioni economiche sarà comunicata ai sensi dell'articolo 98-*septies decies*, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, garantendo agli stessi i termini di preavviso richiesti e la possibilità di esercitare il recesso, senza penali né costi;
- ii. non saranno applicate ai clienti che godono di condizioni economiche agevolate ai sensi della delibera n. 258/18/CONS, né tanto meno ai clienti disabili che godono di una riduzione del canone ai sensi della delibera n. 290/21/CONS, nonché ai clienti beneficiari della c.d. "social card", per i quali TIM, di propria iniziativa, offre specifiche agevolazioni economiche;

CONSIDERATO che la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità ha ritenuto opportuno inviare a TIM, il 15 settembre 2022, una richiesta di informazioni e chiarimenti, in linea con quanto stabilito dall'articolo 2, comma 4, della delibera n. 456/16/CONS;

CONSIDERATO che, con tale richiesta, la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto a TIM di:

- 1) riportare il numero di utenti che hanno in attivo l'offerta "VOCE" con sperata indicazione degli utenti che beneficiano delle condizioni economiche agevolate stabilite rispettivamente dalla delibera n. 258/18/CONS e dalla delibera n. 290/21/CONS, nonché di quelli che beneficiano delle c.d. "social card", per i quali TIM, di propria iniziativa, offre specifiche agevolazioni economiche;
- 2) riportare il numero di utenti che hanno in attivo l'offerta "VOCE" e per i quali è stato realizzato il collegamento alla rete telefonica pubblica di TIM nelle aree classificate "Nuclei abitati" e Case sparse";
- 3) riportare, per il traffico originato dagli utenti abbonati al servizio "VOCE" di TIM, il numero medio mensile, per utente, di chiamate telefoniche e la relativa durata;
- 4) riportare il costo medio mensile sostenuto, con indicazione della base contabile, per linea attiva con disaggregazione di tutte le sue componenti;
- 5) chiarire se a seguito dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 98-septies decies, comma 5, del Codice, TIM intende richiedere agli utenti la restituzione delle eventuali rate residue relative al contributo di attivazione e al contributo per il collegamento alla rete telefonica pubblica di TIM nelle aree classificate "Nuclei abitati" e Case sparse";
- 6) chiarire se a seguito della modifica delle condizioni economiche del canone dell'offerta "VOCE" seguirà anche un aumento del canone per i nuovi sottoscrittori dell'offerta "VOCE" che versano in condizioni economiche disagiate.

VISTA la risposta alla richiesta di chiarimenti ricevuta il 6 ottobre 2022;

RITENUTO di effettuare la valutazione dell'istanza del 1° settembre 2022 in linea con i criteri sottesi all'approvazione dell'offerta "Voce" di TIM, di cui alla delibera n. 456/16/CONS e che la stessa TIM ha assunto come riferimento per la valutazione della propria istanza di revisione;

CONSIDERATO che con la delibera n. 456/16/CONS, l'Autorità aveva ritenuto che una delle esigenze fondamentali del servizio universale consiste nel garantire agli utenti che ne fanno richiesta un allacciamento alla rete telefonica pubblica in postazione fissa ad un prezzo abbordabile, ossia 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. Dal punto di vista del consumatore, l'abbordabilità dei prezzi è legata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese";

CONSIDERATO che nella stessa delibera l'Autorità aveva ritenuto che la tariffazione a consumo, nel particolare contesto di mercato, sia il metodo più appropriato ad assicurare all'utente la libertà in merito alle scelte di consumo dei servizi rientranti nel servizio universale, nonché il suo diritto al controllo e alla sorveglianza della propria

spesa. La tariffazione a consumo, infatti, consente una fatturazione in funzione dell'uso effettivo che ne fa l'utente - in base alla durata e alla terminazione delle chiamate - e trova, peraltro, piena corrispondenza nel profilo di consumo della maggior parte degli utenti ad oggi attestati sull'attuale offerta "Voce" della TIM;

CONSIDERATO che, come riportato nella delibera n. 456/16/CONS, l'Autorità, agli esiti dell'istruttoria effettuata e in riferimento alla contabilità regolatoria allora approvata, ha ritenuto che l'offerta "Voce" consenta all'operatore incaricato la piena copertura dei costi sottesi alla fornitura dei servizi inclusi nel servizio universale;

CONSIDERATO che il costo della fornitura dell'accesso alla rete telefonica è dato dalla somma del canone WLR (*Wholesale Line Rental*), che include tutti i costi di rete, e dei costi di commercializzazione e gestione del cliente finale;

CONSIDERATO, inoltre, che il prezzo di 19 €/mese (IVA inclusa) relativo al canone fisso dell'offerta voce (cfr. allegato 1 della delibera n. 456/16/CONS) è stato stabilito dall'Autorità sulla base dei dati della contabilità regolatoria del 2014 in modo da consentire a TIM di coprire tutti i costi sostenuti (compresi quelli relativi alla commercializzazione dell'offerta sul mercato al dettaglio e di gestione dei clienti) e di realizzare un discreto margine di profittabilità sugli stessi;

CONSIDERATO, in particolare, che tra i costi all'ingrosso presi in considerazione ai fini della quantificazione dei costi di rete dell'accesso sono ricompresi: il canone ULL (8,84 €/mese), i costi ricorrenti, quali alimentazione, condizionamento, spazi *security, facility* (2,09 €/mese), i costi non ricorrenti relativi al raccordo interno (0,0005 €/mese), la cartolina (0,46 €/mese), l'utilizzo del permutatore di centrale (0,73 €/mese), i costi di commercializzazione all'ingrosso (0,155 €/mese), per un totale di 12,27 €/mese;

CONSIDERATO che, sempre ai fini della quantificazione del canone di accesso sono stati aggiunti anche i costi di commercializzazione e di gestione del cliente finale, quantificati, sulla base della contabilità regolatoria, in [omissis] €/mese;

CONSIDERATO che, fatta eccezione per i costi di commercializzazione e gestione del cliente finale, le restanti voci di costo rappresentano congiuntamente il prezzo del servizio WLR;

CONSIDERATO che l'andamento del prezzo del servizio WLR rappresenta un'ottima stima della variabilità dei costi complessivi di rete che un generico operatore deve sostenere per poter offrire agli utenti un servizio di telefonia vocale su rete fissa, dal momento che il costo di tale servizio comprende, oltre al costo del servizio all'ingrosso ULL, anche gli altri costi necessari come sopra specificato;

CONSIDERATO che con la delibera n. 348/19/CONS l'Autorità, confermando la medesima metodologia di calcolo utilizzata con la delibera n. 623/15/CONS, ha definito il canone del servizio WLR per l'anno 2021, calcolato come somma del canone ULL (8,90 €/mese) e dei costi specifici del servizio (costi ricorrenti pari a 0,53 €/mese, costi non ricorrenti pari a 0,30 €/mese, cartolina pari a 0,90 €/mese e permutatore pari a 0,32 €/mese) applicando un *mark up* di 0,07 €/mese per i costi di commercializzazione all'ingrosso, per un totale di 11,02 €/mese;

RILEVATO che il prezzo del servizio WLR (pari a 11,02 €/mese) stabilito con la delibera n. 348/19/CONS per l'anno 2021 è inferiore al valore dello stesso servizio calcolato dall'Autorità (con i dati della contabilità regolatoria del 2014) ai fini della determinazione del canone dell'offerta "Voce", di cui alla delibera n. 456/16/CONS (12,27 €/mese);

CONSIDERATO, pertanto, che se si considera anche la componente remunerativa dei costi di commercializzazione e di gestione del cliente finale (a suo tempo fissata dall'Autorità sulla base di dati della contabilità regolatoria in [omissis] €/mese), si ottiene, per il 2021, un valore complessivo di costo della linea di accesso, IVA inclusa, di [omissis] €/mese, da confrontare con [omissis] €/mese rilevato nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 456/16/CONS; per l'effetto, nel rispetto del vincolo di prezzo stabilito dalla delibera n. 456/16/CONS (19 €/mese), TIM oggi gode di un margine del [omissis]% sui costi totali, superiore del [omissis]% rispetto al margine del 2016;

CONSIDERATO che, stando a quanto riportato da TIM, la proposta di modifica dell'offerta "Voce" è limitata a recuperare, in via solo parziale e limitata, gli effetti dell'aumento dei costi *wholesale* (+3,4%) e dell'inflazione (+12,2%), modificando esclusivamente la componente del canone mensile e che, quindi, il canone dell'offerta "Voce" passerà, dagli attuali 18,87 €/mese (inferiore al valore di 19,00€/mese di cui alla delibera n. 456/16/CONS) a 19,90 €/mese.

RITENUTO, tuttavia, che alla luce di quanto sopra riportato:

- i costi *wholesale* non risultano essere aumentati, anzi, il canone WLR si è ridotto da 12,27 a 11,02 €/mese;
- la riduzione del canone *wholesale* di circa 1,25 €/mese (da 12,27 a 11,02 €/mese), ha permesso a TIM di aumentare il proprio margine (canone *retail* rispetto ai costi complessivi) del [omissis]% rispetto ai 19 € approvati, valore che compensa, a tutto voler concedere, completamente l'inflazione intercorsa dal 2016.

CONSIDERATO che per quanto riguarda la tariffazione del traffico voce TIM non ha proposto una modifica né nel prezzo al dettaglio né nella modalità di fatturazione (che resta a consumo con un prezzo di 0,1 €/min);

RILEVATO, quanto ai costi sottostanti per la componente di traffico telefonico, che, nel periodo intercorso dalla delibera n. 456/16/CONS le tariffe *wholesale* di interconnessione sono costantemente diminuite sia su rete fissa che mobile contribuendo ad aumentare notevolmente i margini sul costo del traffico minutarario;

RITENUTO, pertanto, che le modifiche proposte da TIM non possono essere accolte in quanto, diversamente da quanto previsto dall'articolo 2, comma 3, della delibera n. 456/16/CONS, nel periodo in esame: i) non è intervenuto alcun aumento dei costi all'ingrosso dei servizi sottesi; ii) il margine riconosciuto sui costi totali (incluso tra questi anche i costi di commercializzazione e di gestione del cliente finale) consente a TIM di assorbire l'inflazione registrata nel periodo in esame;

RITENUTO, in particolare, che le modifiche proposte da TIM non possono essere accolte in quanto, diversamente da quanto previsto dall'articolo 2, comma 3, della delibera n. 456/16/CONS, nel periodo in esame: *i*) non è intervenuto alcun aumento dei costi all'ingrosso dei servizi sottesi, potendosi rilevare, al contrario una riduzione sia della componente di accesso che di traffico telefonico; *ii*) il margine risultante dall'attuale canone approvato (19 €/mese), sui costi totali (incluso tra questi anche i costi di commercializzazione e di gestione del cliente finale), risulta aumentato nel 2022 del [omissis]% rispetto al 2016 ([omissis]% in totale), consentendo a TIM di assorbire l'inflazione registrata nel periodo in esame (12,2% secondo TIM) e di disporre di un ulteriore margine di almeno il [omissis]%;

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

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza di modifica delle condizioni economiche dei servizi inclusi nel Servizio Universale presentata dalla società TIM in data 1° settembre 2022.

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità ed è notificata all'operatore incaricato.

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

Roma, 17 novembre 2022

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba