



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 456/16/CONS

CONDIZIONI ECONOMICHE DEI SERVIZI SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 ottobre 2016;

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, ed in particolare gli articoli 53, 59 e 60;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS, del 1 giugno 2000, recante “*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. 118/04/CONS, del 5 maggio 2004, recante “*Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 731/06/CONS;

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

VISTA la delibera n. 112/16/CONS, del 24 marzo 2016, recante “*Diffida alla Società Telecom Italia S.p.A. e avvio del procedimento ai sensi degli articoli 53, comma 2, e 59 del Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 113/16/CONS, del 24 marzo 2016, recante “*Avvio del procedimento istruttorio ai sensi degli articoli nn. 13, 54, 61 e 65 del Codice delle comunicazioni elettroniche, concernente il riesame dell’ambito di applicazione degli obblighi di servizio universale, in relazione all’accesso a Internet e ai relativi obiettivi di qualità, ed avvio della consultazione pubblica nazionale*”;

VISTA la delibera n. 345/16/CONS, del 13 luglio 2016, recante “*Proroga dei termini del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 112/16/CONS*”

VISTA la nota del 3 maggio 2016 con cui la Società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche TIM) rappresentava la propria posizione in merito all’avvio del procedimento di cui alla delibera n. 112/16/CONS;

VISTA la nota del 16 maggio 2016 con cui il responsabile del procedimento formulava una richiesta di informazioni e la nota del 8 giugno 2016 con cui TIM ne forniva riscontro, integrando al contempo la posizione espressa con la nota del 3 maggio 2016;

VISTE le note del 3 maggio 2016 e del 18 maggio 2016, con le quali gli operatori, rispettivamente le Società Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., hanno manifestato le proprie posizioni, esprimendo particolare preoccupazione sia per il possibile impatto sulla valutazione del costo netto per la fornitura del servizio universale e, dunque, sulla sua ripartizione a carico degli operatori alternativi, sia per i possibili effetti distorsivi della concorrenza, di un intervento dell’Autorità in materia;

VISTE le note del 29 aprile 2016, con cui le associazioni Confconsumatori e Altroconsumo hanno inviato il proprio contributo al procedimento, auspicando che non venga approvata alcuna tariffa basata su canoni periodici a fronte di un budget di traffico telefonico reso disponibile, quanto piuttosto una tariffa a consumo che da un lato garantisca a TIM la copertura dei costi per la fornitura del servizio e dall’altro consenta all’utente di poter gestire la propria spesa in completa autonomia;

VISTA la nota del 29 luglio 2016 con cui sono state richieste ulteriori informazioni e in ordine alla quale TIM ha risposto con nota del 4 agosto 2016;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RILEVATO, in assenza di pertinente comunicazione da parte di TIM, l'aumento effettuato a partire dal 1° giugno 2016 delle tariffe relative alle chiamate originate postazioni di telefonia pubblica, servizio incluso nel servizio universale ai sensi dell'articolo 56 del Codice;

VISTE le note del 16 giugno 2016 e 13 settembre 2016 con cui sono state richieste informazioni in merito al suddetto aumento delle tariffe della telefonia pubblica e in ordine alle quali TIM ha risposto rispettivamente con nota del 28 giugno 2016 e del 15 settembre 2016;

CONSIDERATO che, con la delibera n. 112/16/CONS, l'Autorità ha diffidato TIM dal porre in essere la manovra tariffaria programmata per il 1° aprile 2016, avendo valutato l'aumento previsto del prezzo della componente di traffico telefonico del servizio universale, pari al 300% per il primo minuto di telefonata, quale non giustificato né da condizioni economiche generali (quali l'andamento dei prezzi al consumo e il reddito dei consumatori) né dall'evoluzione delle tariffe all'ingrosso regolate;

RILEVATO, altresì, che nel corso del procedimento TIM ha presentato due proposte, diverse nel metodo, per le nuove condizioni economiche della tariffa di servizio universale (di seguito anche SU) - dapprima una proposta di *bundle* (con un prezzo unico comprensivo dell'accesso alla rete e un quantitativo di traffico telefonico incluso); successivamente due proposte che prevedono una tariffazione a consumo e l'aumento del canone di accesso;

VISTE le proposte effettuate nell'ambito di questo procedimento, come di seguito esposte:

1. Tariffa *bundle* (canone di accesso alla rete + traffico incluso a prezzo prestabilito):
 - Repricing dell'offerta "Voce" con la possibilità per i clienti di aderire ad un'offerta a maggior tutela;
 - Sconto del 50% sulle nuove condizioni economiche di fonia per le categorie agevolate di cui alla delibera n. 314/00/CONS;
 - Mantenimento per le categorie agevolate delle riduzioni sul canone previste dalla delibera n. 314/00/CONS;
 - Offerta TIM a maggior tutela al costo fisso di 21,99 euro/mese inclusivi di: canone di accesso; 30 minuti al mese di traffico fisso-fisso; 30 minuti di traffico in dial up verso Internet.
2. Tariffa a consumo (ipotesi A – canone di accesso alla rete + traffico tariffato a consumo) con i seguenti dettagli di costo:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ipotesi A

-
-
3. Tariffa a consumo (ipotesi B – canone di accesso alla rete + traffico tariffato a consumo) con i seguenti dettagli di costo:

Ipotesi B

CONSIDERATO che la tariffa *bundle* proposta si concretizza, di fatto, in un aumento di oltre il 15% del canone di accesso alla rete per gli utenti che, utilizzando il solo servizio di accesso alla rete, non generano traffico telefonico. Per gli utenti che generano traffico, la previsione all'interno dell'offerta di un *plafond* di traffico prepagato determinerebbe un aumento dei costi fissi in caso di consumi inferiori, mentre negli altri casi si tratterebbe della mera applicazione della tariffa a consumo dell'offerta "Voce" (costo di 19 euro/mese per il canone di accesso + 10 eurocent/min per le telefonate F-F e F-M). Ipotizzando, infatti, che i 30 minuti di traffico in *dial up* non siano stati valorizzati nella proposta - stante il completo disuso del servizio da parte dell'utenza -, la tariffa proposta risulta una semplice somma dei costi vigenti per l'offerta "Voce" a consumo [21,99 euro/mese = 19 euro/mese + 3 euro/mese (=10 eurocent/min x 30 minuti/mese)];

RITENUTO, pertanto, che la tariffa *bundle* proposta non sia condivisibile né nel metodo né nella valorizzazione economica, in quanto determinerebbe un ingiustificato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aumento dei costi fissi per l'utenza in assenza di qualsivoglia vantaggio, peraltro comprimendo la libertà dell'utente di consumare o meno traffico telefonico;

RILEVATO che, rispetto all'attuale tariffazione dell'offerta Voce (19 euro/mese per il canone di accesso alla rete e 10 eurocent/min per le telefonate verso tutte le direttrici e senza scatto alla risposta), l'applicazione delle condizioni economiche delle due tariffe a consumo proposte da TIM, di cui al precedente ritenuto punti 2 e 3, si sostanzierebbe nei seguenti aumenti:

Ipotesi A	
	Variazione %
	+5,21%
	+100,00%
	+33,33%
	+300,00%
	+166,67%

Ipotesi B	
	Variazione %
	+2,58%
	+200,00%
	+66,67%
	+300,00%
	+166,67%

RITENUTO che entrambe le proposte di tariffa a consumo formulate da TIM, con aumenti fino al 300% per la componente di traffico, per di più accompagnati da un aumento del canone, non siano condivisibili nella misura in cui risultano in aperto contrasto con quanto già espresso e valutato con la delibera n. 112/16/CONS riguardo agli aumenti inizialmente previsti a partire dal 1° aprile 2016 e quantizzati fino al 300% per la componente di traffico;

CONSIDERATO che, come richiamato nei considerati della Direttiva Servizio Universale, n. 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio così come modificata dalla Direttiva n. 2009/136/CE, “(8) 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...(10) 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. Dal punto di vista del consumatore, l'abbordabilità dei prezzi è legata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, dunque, che la tariffazione a consumo, nell'attuale contesto di mercato, sia il metodo più appropriato ad assicurare all'utente la libertà in merito alle scelte di consumo dei servizi rientranti nel SU, 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;

RILEVATO che le tre proposte dell'operatore incaricato di fornire il SU non sono condivisibili per le motivazioni sopra argomentate;

RILEVATO che in Italia l'unica offerta a consumo, attualmente presente sul mercato, risulta essere l'offerta "Voce" di TIM, che è stata commercializzata nella piena libertà di scelta aziendale in un mercato concorrenziale;

CONSIDERATO che, agli esiti dell'istruttoria effettuata ed in riferimento alla contabilità regolatoria ad oggi approvata dall'Autorità, l'offerta "Voce" consente all'operatore incaricato la piena copertura dei costi sottesi alla fornitura dei servizi inclusi nel SU;

RITENUTA, dunque, l'offerta "Voce" quale tariffa conforme ai principi di garanzia espressi dal Codice in materia di Servizio Universale;

CONSIDERATO che, nelle more della chiusura del procedimento di cui alla delibera n. 113/16/CONS e, stante il completo disuso del servizio di accesso a internet in *dial up*, l'oggetto del presente provvedimento non possa ricomprendere anche i servizi di accesso a internet;

CONSIDERATO opportuno, in riferimento alle agevolazioni economiche per gli utenti a basso reddito, rinviare le dovute valutazioni ad un distinto provvedimento di revisione delle misure previste nella delibera n. 314/00/CONS;

RITENUTO necessario introdurre, al fine di consentire all'Autorità un'efficace azione di vigilanza sull'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi soggetti agli obblighi di SU, una procedura che disciplini modalità e tempi delle eventuali modifiche alle condizioni economiche di tali servizi nonché obblighi di trasparenza e di pubblicazione dell'offerta di SU;

RITENUTO opportuno, alla luce dei recenti aumenti applicati dall'operatore incaricato alle chiamate effettuate da postazioni telefoniche pubbliche, prevedere specifici obblighi di trasparenza e una procedura anche per le eventuali future modifiche delle condizioni economiche previste per la telefonia pubblica;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO congruo introdurre una cadenza non inferiore all'anno solare per le proposte di modifica delle condizioni economiche dei servizi di SU;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Le condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di SU)

1. La Società Telecom Italia S.p.A. ha l'obbligo di fornire i servizi di cui agli articoli 54 e 56 del Codice alle condizioni economiche esposte rispettivamente in Allegato 1 e 2, che sono parte integrante della presente delibera.

Articolo 2

(Modifica delle condizioni economiche del SU)

1. Il procedimento concernente la modifica delle condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di SU è avviato su istanza di parte e ha la durata complessiva di 60 giorni dalla ricezione della medesima.

2. Il soggetto incaricato della fornitura del SU presenta la proposta di modifica delle condizioni economiche dell'offerta con cadenza temporale non inferiore all'anno dall'ultima variazione, secondo la procedura di cui ai successivi commi.

3. Le modifiche proposte sono motivate sulla base dei seguenti criteri: i) aumento dei costi all'ingrosso dei servizi sottesi; ii) assorbimento dell'inflazione; iii) mutate condizioni socioeconomiche. Deve in ogni caso essere assicurato il diritto dell'utenza al controllo della propria spesa e la giusta separazione tra servizi inclusi nel Servizio Universale e servizi presenti sul libero mercato. Il soggetto incaricato dimostra il rispetto dei suddetti principi sulla base di un benchmark di mercato e del profilo di consumo degli utenti di Servizio Universale

4. Entro 20 giorni dalla ricezione dell'istanza, la Direzione tutela dei consumatori comunica all'impresa incaricata eventuali rilievi in merito all'accoglimento dell'istanza, formulando, ove opportuno, una richiesta di informazioni o chiarimenti. Entro e non oltre dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, l'operatore incaricato del Servizio Universale fornisce riscontro a quanto richiesto e ha facoltà di presentare memorie ovvero integrazioni documentali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. I termini del procedimento sono sospesi dalla data di invio della comunicazione di cui al comma precedente, sino alla data di ricezione da parte dell'Autorità delle osservazioni dell'operatore.

6. Al termine dell'istruttoria, la Direzione sottopone al Consiglio l'istanza di modifica per la sua valutazione definitiva. Nel caso in cui ritenga necessario acquisire ulteriori elementi utili alla valutazione finale, il Consiglio può disporre approfondimenti istruttori con relativa sospensione dei termini procedurali.

7. Qualora entro il termine di conclusione del procedimento l'Autorità non adotti alcun provvedimento, le modifiche proposte si intendono approvate.

Articolo 3

(Obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni)

1. Telecom Italia S.p.A., in ordine a 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 di cui all'articolo 1 e una spiegazione chiara e facilmente comprensibile delle garanzie per gli utenti previste dalla normativa vigente in materia di SU.

2. La pagina web di cui al comma precedente è direttamente e facilmente raggiungibile tramite un link dedicato presente sulla home page del sito istituzionale dell'operatore designato.

3. Telecom Italia S.p.A. garantisce una fatturazione distinta tra i servizi inclusi nel SU e gli altri servizi liberamente 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 una cessazione ingiustificata del servizio.

Articolo 4

(Norme transitorie)

1. Telecom Italia S.p.A. provvede, contestualmente alla prima fattura utile successiva alla notifica del presente provvedimento, a dare comunicazione all'utenza di quanto ivi disposto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. In fase di prima applicazione della procedura per la valutazione delle modifiche di cui all'articolo 2, l'istanza da parte dell'impresa incarica della fornitura del SU non può essere depositata prima del 1 aprile 2017.

Articolo 5 (Sanzioni)

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

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

Roma, 14 ottobre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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