**DELIBERA N. 258/18/CONS**

**CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE DEI SERVIZI SOGGETTI AGLI**

**OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE**

# L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 maggio 2018;

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

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito Codice;

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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

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

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

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

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

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

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

UDITI in audizione separata i partecipanti alla consultazione;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSIDERATO che agli esiti del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 113/16/CONS l’Autorità ha concluso che i requisiti comunitari previsti per l’inclusione della banda larga negli obblighi di servizio universale sono verificati con riferimento ad una velocità di accesso a Internet pari a 2Mbps;

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

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

RILEVATO che delibera n. 314/00/CONS risale ad un periodo antecedente

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

CONSIDERATO quanto segue:

## **I contributi degli operatori e delle Associazioni dei consumatori**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In aggiunta, TIM ha richiesto che venga previsto un periodo di almeno sei mesi per poter adeguare le proprie procedure ed i propri sistemi commerciali al significativo incremento nel numero delle richieste di agevolazione che deriverà, come TIM prevede, dalle nuove modalità di accesso alle agevolazioni.

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

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

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

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

## **Le valutazioni dell’Autorità**

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

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

Il contesto economico sfavorevole che ormai da diversi anni caratterizza l’Italia con un *trend* della povertà assoluta in crescita anche nel 2016 – così come riportato dall’ISTAT nel suo ultimo report recante “La povertà in Italia” –, e la consistente diminuzione del numero di utenti beneficiari delle agevolazioni economiche previste, rendono necessario e urgente l’aggiornamento della regolamentazione in materia di tariffe sociali allo scopo di garantire l’utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica laddove si identifichino problemi economici nell’accesso ai servizi offerti ai prezzi di mercato.

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

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

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

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

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

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

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

L’Autorità ritiene che l’accesso alle agevolazioni debba essere garantito a tutti coloro i quali abbiano un reddito annuo pari o inferiore alle soglie di povertà relativa, così come individuate dall’ISTAT nel succitato report sulla povertà in Italia del 2017. A tale scopo, dunque, anche tramite il confronto con l’INPS, ente erogatore del certificato ISEE, è stata verificata la possibilità di utilizzare una sola soglia dell’indicatore ISEE, che racchiuda le fasce reddituali legate alla numerosità familiare. Tale valore è stato calcolato in 8.112,23 euro, ed è stato ottenuto tramite la combinazione dei coefficienti utilizzati dall’INPS, per il calcolo dell’indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), e dall’ISTAT, per il calcolo delle soglie di povertà relativa. Il medesimo valore, dunque, è idoneo a rappresentare la situazione economica equivalente (quindi indipendente dalla numerosità del nucleo familiare) di una famiglia il cui reddito è al di sotto della soglia di povertà relativa, così come definita dall’ISTAT per il 2017. Più precisamente, l’Autorità ha convertito il valore di 12.611,4 euro (definito dall’ISTAT e corrispondente alla spesa media annuale di una famiglia “povera” composta da due persone) nel valore ISEE corrispondente. A tal fine si è proceduto a dividere il valore di 12.611,4 euro (valore idoneo a rappresentare la situazione economica del nucleo familiare) per 1,57 (parametro definito in ambito ISEE per determinare la situazione economica equivalente di una famiglia composta da due persone), ottenendo così la soglia ISEE pari a 8.112,23 euro. Allo stesso tempo, si sottolinea che, dalla definizione stessa di povertà relativa nonché dall’analisi dei dati ISTAT, molti dei requisiti qualitativi precedentemente previsti per l’accesso alle agevolazioni sono implicitamente ricompresi nel requisito quantitativo individuato e pari a un ISEE non superiore a 8.112,23 euro: ad esempio, come riportato dall’ISTAT nel report sulla povertà, valori più elevati dell’incidenza della povertà relativa si osservano tra le famiglie con persona di riferimento in cerca di occupazione (31,0%).

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

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

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

Con riguardo alla tipologia di agevolazione, lo sconto del 50% sul canone mensile per il servizio di accesso alla rete previsto dalla delibera n. 314/00/CONS appare ancora congruo a ridurre la componente di maggior costo dei servizi di comunicazione a carico dell’utente finale. Per quanto riguarda invece, il servizio di telefonia vocale, incluso nel SU ai sensi dell’articolo 54 del Codice, l’Autorità ritiene opportuno prevedere la gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali, fisse e mobili. Tanto in considerazione del fatto che, sebbene il profilo di consumo medio mensile del servizio di telefonia fissa vocale nel 2016 si sia attestato intorno ai 150 minuti, 30 minuti di telefonate verso le direttrici nazionali, corrispondenti – con le dovute approssimazioni – al profilo di consumo tipico di un’utenza basso spendente, appaiono sufficienti a garantire l’inclusione sociale per chi versa in condizioni socio-economiche disagiate. Difatti, dall’analisi dei dati forniti da TIM nell’ambito della consultazione pubblica, risulta che il profilo di consumo degli utenti che usufruiscono delle agevolazioni si attesta su di un traffico medio mensile compreso tra 44 e 61 minuti/mese, tenendo conto della stagionalità dei valori considerati. Pertanto il riconoscimento di 30 minuti di traffico telefonico verso tutte le direttrici nazionali (pari al 50% dei consumi rilevati da TIM), risulta in linea anche con il riconoscimento del 50% di sconto sul canone di accesso alla rete.

Con riguardo alla misura sottoposta a consultazione di rendere disponibile agli utenti che versano in condizioni di disagio economico un’offerta per il servizio Internet a banda larga, ove tecnicamente disponibile e ai prezzi di mercato, l’Autorità prende atto dei rilievi fortemente critici espressi dagli operatori. D’altro canto, anche nelle premesse alla delibera n. 299/17/CONS è stato dato atto che il servizio Internet non è attualmente ricompreso nel SU. In ogni caso, non può non rilevarsi che l’accesso ad Internet ad una velocità adeguata è strettamente necessario all’inclusione sociale (cfr. articolo 54, comma 2, del Codice), così come espresso anche dalle Associazioni dei consumatori. Pertanto, l’Autorità, in assenza di un potere specifico in materia di inclusione dei servizi nel perimetro del servizio universale – ed alla luce delle richieste delle Associazioni dei consumatori, che condivide nel merito – ritiene opportuno utilizzare il proprio potere d’indirizzo ed invitare l’operatore incaricato del SU a rendere disponibili agli utenti che versano in condizioni economiche disagiate, ove tecnicamente disponibili, delle offerte *flat* per la connessione ad Internet a banda larga a prezzo di mercato. Tali offerte devono essere separate dal servizio di accesso alla rete e dal servizio di telefonia inclusi nel perimetro del SU, ma la sottoscrizione di tali servizi separati non deve comportare la perdita del diritto di accesso alle agevolazioni economiche.

Inoltre, l’Autorità ritiene opportuno confermare il proprio auspicio, espresso anche in sede di consultazione pubblica, che anche altri operatori, differenti da quello incaricato di offrire il SU, formulino – in un contesto di mercato libero – ai titolari di condizioni economiche agevolate per i servizi inclusi nel SU, offerte ad hoc per il servizio di accesso ad Internet a banda larga.

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

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

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

1. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l’agevolazione;
2. il numero di richieste pervenute;
3. il numero di istanze rigettate;
4. i principali motivi per cui sono state negate le agevolazioni.

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

# DELIBERA

**Articolo 1 (Definizioni)** 1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

1. “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n.

249 del 31 luglio 1997;

1. “Codice”: il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
2. “nucleo familiare”: il nucleo familiare come definito dall’art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 31 marzo 1998;
3. “indicatore ISEE”: certificato dell’indicatore della situazione economica equivalente, così come rilasciato dall’INPS ovvero altro ente pubblico deputato.

# Articolo 2 (Ambito di applicazione e finalità)

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

# Articolo 3 (Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di SU)

1. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico hanno diritto ad un’agevolazione economica pari al 50% di sconto sul canone del servizio di accesso alla rete fissa e alla gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile.
2. Gli sconti e gli abbuoni di cui al comma precedente vengono applicati alle condizioni economiche dei servizi inclusi nel SU riportate nell’Allegato 1 alla delibera n. 456/16/CONS. Per l’uso dei servizi di telefonia successivo ai primi 30 minuti si applicano i costi previsti nel medesimo Allegato.
3. Per usufruire dell’agevolazione di cui al comma 1, l’indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del soggetto richiedente l’agevolazione non dovrà essere superiore a 8.112,23 euro.
4. Il costo netto derivante dalle agevolazioni di cui al comma 1 è finanziato attraverso l’imputazione al servizio universale, secondo la normativa vigente.
5. Il soggetto incaricato di fornire il SU, ai sensi dell’articolo 58 del Codice, fornisce evidenza dei costi derivanti dal sistema delle agevolazioni di cui al comma 1, predisponendone una distinta rappresentazione nell’ambito del sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.
6. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico-sociale ai sensi del comma 3, e nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto disabile cumulano le agevolazioni previste dal presente provvedimento e quelle previste dalla delibera n. 46/17/CONS. Nel caso in cui le misure previste dai citati provvedimenti siano anche parzialmente sovrapponibili, si applica la misura più favorevole per l’utenza.

# Articolo 4 (La garanzia dell’accesso efficace ad Internet)

1. Al fine di garantire un efficace accesso ad Intenet agli utenti che versano in condizioni economico-sociale, il soggetto incaricato della fornitura del SU è invitato a mettere a disposizione degli utenti di cui all’articolo 3 almeno un’offerta per la sola connessione ad Internet a banda larga, sotto forma di contratto separato, in considerazione della tecnologia disponibile e della velocità di connessione prescelte dal richiedente.
2. Allo scopo di garantire la massima tutela dell’utenza, tutti gli operatori di comunicazione elettronica, che offrano servizi di trasmissione dati da postazione fissa, hanno la possibilità di offrire ai titolari delle agevolazioni economiche di cui all’articolo 3 offerte dedicate e ai prezzi di mercato per la sola connessione ad Internet a banda larga.

4. La sottoscrizione da parte dell’utente di contratti per l’accesso ad Internet, di cui al comma 1 e 2, ovvero di altri servizi non inclusi nel SU, non comporta, in nessun caso, la perdita del diritto alle agevolazioni economiche di cui all’articolo 3.

# Articolo 5

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

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

# Articolo 6 (Obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni)

1. TIM S.p.A., in attuazione di quanto previsto dall’articolo 59 del Codice, dedica una specifica sezione del proprio sito Internet istituzionale ai servizi soggetti agli obblighi di SU, ivi comprese le condizioni economiche agevolate di cui al presente provvedimento e una spiegazione chiara e comprensibile delle garanzie per gli utenti previste dalla normativa vigente in materia di SU.
2. TIM S.p.A. provvede a pubblicare nella sezione del proprio sito Internet di cui al comma precedente moduli precompilati e di facile comprensione per l’utente, utili ai fini della presentazione dell’istanza di cui all’articolo 5, comma 1 e 4.
3. La pagina *web* di cui al comma 1 è direttamente raggiungibile tramite un *link* dedicato presente sulla *home page* del sito istituzionale dell’operatore designato.
4. TIM S.p.A. garantisce una fatturazione distinta tra i servizi inclusi nel SU e gli altri servizi commercializzati dall’operatore e fruiti dall’utente, in modo tale che quest’ultimo non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o indispensabili per il servizio richiesto e possa sorvegliare e controllare le proprie spese evitando la cessazione ingiustificata del servizio.
5. Allo scopo di monitorare l’efficacia del presente provvedimento e di vigilare sulla corretta attuazione dello stesso, l’operatore incaricato ha l’obbligo di inviare all’Autorità, con cadenza almeno annuale, le seguenti informazioni:
6. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l’agevolazione;
7. il numero di richieste pervenute;
8. il numero di istanze rigettate;
9. i principali motivi per cui è stata negata l’agevolazione.

# Articolo 7 (Norme transitorie e finali)

1. L’analisi d’impatto della regolamentazione (AIR) di cui all’Allegato A, è parte integrante della presente delibera.
2. Il presente provvedimento entra in vigore 60 giorni dopo la pubblicazione sul sito web dell’Autorità.
3. Il presente provvedimento sostituisce le delibere n. 314/00/CONS e 330/01/CONS.
4. Agli utenti a cui sono già riconosciute agevolazioni ai sensi della delibera n. 314/00/CONS e s.m.i., sono automaticamente estese le ulteriori agevolazioni di cui al presente provvedimento.
5. TIM S.p.A. provvede, contestualmente alla prima fattura utile successiva all’entrata in vigore del presente provvedimento e successivamente con cadenza annuale, a dare comunicazione all’utenza di quanto ivi disposto con particolare riferimento agli utenti del Servizio Universale, sottoscrittori dell’offerta “Voce” di cui alla delibera n. 456/16/CONS.

# Articolo 8 (Sanzioni)

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

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

Napoli, 24 maggio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

IL COMMISSARIO RELATORE

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi

***ANALISI DI IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE***

## **in materia di**

***“CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE DEI SERVIZI***

***SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE”***

## **ANALISI DI IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE**

L’analisi dell’impatto della regolamentazione (AIR) svolta dal Servizio economico-statistico dell’Autorità si concretizza in una serie di fasi, di seguito sintetizzate, volte a **individuare e valutare** i seguenti elementi dell’intervento prospettato:

# Fase 1: l’ambito di riferimento e gli obiettivi;

Fase 2: **i destinatari,** con particolare riguardo alle categorie di soggetti coinvolti;

Fase 3: **le opzioni** da valutare, accuratamente selezionate tra le diverse possibili, per poi verificarne l’impatto sui destinatari attraverso l’utilizzo di un set di indicatori quantitativi e/o informazioni di natura qualitativa laddove la misurazione quantitativa degli effetti della regolamentazione risulti di difficile fattibilità;

Fase 4: **la decisone finale** da adottare a seguito del confronto tra le diverse opzioni.

Di conseguenza, dopo l’individuazione dell’ambito di intervento e dei i suoi obiettivi (fase 1), vengono descritti gli impatti sui vari *stakeholder* coinvolti (fase 2), individuate tre principali opzioni regolamentari (fase3) e, infine, selezionata l’opzione finale sulla base di un’analisi costi – benefici (fase 4).

Vale, inoltre, rilevare che la presente analisi completa quella preliminare già condotta dall’Autorità in fase di consultazione pubblica del provvedimento per la definizione delle condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale (Allegato C alla delibera 299/17/CONS del 17 luglio 2017).

# Fase 1: ambito e obiettivi dell’intervento

Il Codice delle comunicazioni elettroniche, all’Art. 59 comma 2, prevede che: “*L’Autorità può prescrivere che le imprese designate (alla fornitura del Servizio Universale N.d.R) ai sensi dell'articolo 58 propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete di cui all'articolo 54, comma 1, o dall'uso dei servizi individuati all'articolo 54, comma 2-bis, e agli articoli 55, 56 e 57, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate*”.

Alla luce delle recenti dinamiche macroeconomiche e all’evoluzione del settore, l’Autorità ha ritenuto opportuno verificare la fattibilità relativa alla possibilità di aggiornare l’attuale sistema di tariffe agevolate (c.d. tariffe sociali), attualmente disciplinata dalla delibera 314/00/CONS e seguenti modifiche, al fine di preservare gli obiettivi socio-economici che si intendono raggiungere tramite il ricorso ad un sistema di tariffe sociali.

L’ambito di intervento, quindi, è quello che prevede l’introduzione di agevolazioni economiche per la sottoscrizione del servizio di telefonia fissa a favore dei soggetti che si trovano in condizioni di disagio economico e sociale. L’obiettivo che si intende raggiungere è l’inclusione sociale di coloro i quali si trovano in condizioni reddituali svantaggiate, garantendo la fornitura dei servizi inclusi nel Servizio Universale (SU) a condizioni economiche agevolate. Tale servizio soddisfa, talvolta in via esclusiva, un bisogno essenziale di comunicazione, in particolare per talune specifiche categorie sociali:[[1]](#footnote-1) il rischio di esclusione sia totale, tramite il mancato accesso, sia parziale, quando l’accesso non è commisurato all’esigenze del singolo utente, va di volta in volta valutato. L’analisi di impatto, dunque, va in ogni caso svolta anche laddove si presenti una situazione in cui gli assetti competitivi e le dinamiche tecnologiche hanno garantito negli ultimi anni una riduzione dei costi per l’utenza e l’ampliamento delle scelte.

L’AIR si rende, pertanto, necessaria allo scopo di valutare se, considerando la presenza di benefici tangibili e intangibili, sia per l’operatore sia per i consumatori, il guadagno sociale sia in grado di coprire i costi. Per tali tipologie di intervento, l’analisi dei costi e dei benefici deve riguardare la società nella sua interezza; al limite, un simile intervento regolatorio potrà trovare attuazione anche nel caso in cui i costi eccedano i benefici apportati alla società nel suo complesso purché si dimostri che i benefici prodotti a vantaggio di uno specifico gruppo di utenti, con particolari tipologie di vulnerabilità, siano tali da essere considerati irrinunciabili.[[2]](#footnote-2)

# Fase 2: l’individuazione dei destinatari

Questa fase dell’AIR si concretizza nell’individuazione dei destinatari e delle relative ricadute in termini di impatto della regolamentazione. Tale fase, in generale, è cruciale sia per definire con esattezza l’ampiezza, lato consumatori, dei soggetti interessati, sia per individuare gli impatti sugli operatori e sul mercato in generale che, nel caso specifico, fanno riferimento al fornitore del SU e alla eventuale sussistenza di effetti distorsivi del corretto funzionamento del libero gioco di mercato[[3]](#footnote-3).

Tipicamente è possibile individuare i destinatari diretti - ossia i soggetti la cui condotta sarà modificata direttamente a seguito dell’intervento (alcune tipologie di consumatori e l’operatore incaricato della fornitura del SU) - e i destinatari indiretti – ossia quei soggetti per i quali l’intervento produrrà comunque degli effetti, pur non richiedendo direttamente la modifica del loro comportamento (in questo specifico caso tale tipologia di destinatario è rappresentato dalle imprese alternative a quella incaricata della fornitura del SU, dalle associazione dei consumatori e, chiaramente, dalla società nel suo complesso).

***I consumatori***

La corretta individuazione della coorte dei potenziali utenti beneficiari dell’intervento regolamentare assume particolare rilevanza dal momento che tra essi vi saranno coloro che accederanno effettivamente al servizio in condizioni agevolate, ossia ad una riduzione del 50% del canone mensile di accesso alla rete (canone di abbonamento al servizio telefonico di categoria B), come previsto nella delibera 314/00/CONS.

L’impatto riguarda quegli utenti per i quali si può presumere che l’eventuale esclusione abbiano ripercussioni negative, non solo a livello individuale ma anche collettivo. Si tratta dei soggetti per i quali i servizi voce da postazione fissa presentano la caratteristica di essenzialità e che, al tempo stesso, per la loro situazione economica, incontrano problemi di sostenibilità della tariffa.

Dal punto di vista metodologico, l’unità di analisi quando si considera il cosiddetto “utente agevolato” è quella del nucleo familiare, così come per altro previsto dalla delibera 314/00/CONS. Saranno, quindi, i nuclei familiari, anche qualora composti da una sola persona, a rappresentare la base di riferimento per la stima dei beneficiari effettivi.

I nuclei per i quali si può presumere che l’eventuale esclusione abbia un impatto sociale particolarmente sfavorevole sono quelli composti da soggetti che, per diverse ragioni (spesso l’età), patiscono limiti a una piena mobilità fisica. Per questi, l’accesso a servizi specifici – quali il telesoccorso, l’assistenza remota, i servizi medici a distanza -, risulta di particolare importanza ai fini di una loro completa inclusione sociale. Un’ulteriore categoria meritevole di inclusione tra i soggetti beneficiari dell’intervento regolamentare riguarda le cosiddette “famiglie numerose”, che si caratterizzano per una maggiore incidenza media delle spese e di alcune tipologie di tassazione (quali l’IVA). Al riguardo, vale anche considerare come la percentuale di famiglie vicine alla soglia di povertà cresca in modo esponenziale al cresce del numero di figli che compongono il nucleo familiare.[[4]](#footnote-4)

Sia le famiglie numerose, sia quelle composte in prevalenza da anziani, inoltre, rappresentano i gruppi sociali che maggiormente hanno visto peggiorare la loro condizione economica a seguito delle recenti dinamiche macroeconomiche.

Pertanto, l’individuazione della “platea eleggibile” avviene tramite l’incrocio di una dimensione economica (reddito) con una o più dimensioni di tipo qualitativo (età, stato occupazionale, numerosità della famiglia). Se da un lato tale approccio consente di individuare in maniera più puntale coorti di potenziali beneficiari con esigenze specifiche, dall’altro comporta una problematica connessa alla corretta quantificazione dell’universo dei potenziali clienti[[5]](#footnote-5). La corretta valutazione della platea eleggibile è di fondamentale importanza per stimare, *ex ante*, i “beneficiari effettivi” dell’intervento regolamentare, da cui dipende gran parte del costo direttamente sostenuto dall’operatore incaricato della fornitura del SU.

***L’operatore incaricato della fornitura del SU***

L’altro destinatario diretto dell’intervento regolamentare è l’incaricato della fornitura del SU. Ai fini del calcolo del costo, in conformità con la normativa vigente (comma 2 dell’Articolo 2 dell’Allegato 11, articoli 52 e 63 del Codice delle Comunicazioni), è necessario effettuare la differenza tra i costi netti sostenuti dall’impresa in quanto fornitrice del SU (scenario fattuale o situazione reale), e i costi netti sostenuti dall’impresa stessa nel caso in cui non fosse soggetta a tali obblighi (scenario “controfattuale” o scenario ipotetico). Tale differenza implica di dover considerare, nel calcolo del costo netto, due grandezze:

* i **“costi evitabili”** cioè quelli sostenuti dall’operatore per la fornitura del SU e che non sarebbero stati sostenuti in mancanza dell’obbligo;
* i **“ricavi mancati”** cioè quelli che l’operatore non conseguirebbe nel caso controfattuale dal momento che tali ricavi non sarebbero stati conseguiti in assenza di obbligo di fornitura del SU.

Dal punto di vista dell’operatore di SU, quindi, si tratta di considerare l’effettivo esborso al quale, però, vanno sottratti i benefici materiali e intangibili di cui gode per il fatto di essere incaricato della fornitura de servizio universale. Il calcolo dei “costi evitabili” e dei “ricavi mancati”, per la parte strettamente attinente al numero di beneficiari, risulta abbastanza agevole da stimare. Nel primo caso si tratta di considerare il prodotto tra l’ammontare dell’agevolazione (pari al 50% dell’attuale offerta “VOCE” di TIM)[[6]](#footnote-6) e il numero di beneficiari; nel secondo caso, invece, va considerato il prodotto tra la parte del canone che gli utenti corrispondono all’operatore, e che questo non avrebbe ricevuto se non fosse stato incaricato della fornitura del SU, e il numero di utenti agevolati.

Tuttavia, per quanto riguarda i primi (i costi), bisogna considerare anche quelli legati alla **“gestione”**, vale a dire quei costi legati alla struttura organizzativa (personale, sua formazione e disponibilità di piattaforme di supporto) necessari per la fornitura del servizio.

Sempre ai fini di una corretta stima dei costi dell’operatore SU, bisogna anche valutare come gli utenti si comporterebbero nel caso “controfattuale”, vale a dire in uno scenario in cui non sia presente un regime di tariffe sociali.

Inoltre, dal costo così ottenuto, vanno sottratti anche i **“benefici intangibili”** di cui gode l’operatore in quanto designato alla fornitura del SU. Tali benefici, di cui risulta difficile la quantificazione, possono essere individuati in:

* **reputazione del marchio**: si fa riferimento ai vantaggi che l’operatore ottiene per il fatto di fornire una prestazione riconosciuta da tutti come socialmente utile e che quindi contribuisce a fortificare la reputazione del marchio presso i consumatori. In parte tale vantaggio si è affievolito nel tempo grazie agli effetti derivanti da una maggiore concorrenza. Tuttavia, per alcuni gruppi sociali, tra cui anche quelli verso cui è rivolto il sistema delle tariffe sociali, la fedeltà al marchio dell’operatore “storico” è ancora molto sentita, sia perché in molti casi si tratta di consumatori inerti, sia perché è ancora forte in loro l’associazione tra SU e Operatore Pubblico;
* **valore pubblicitario;** riguarda i benefici, in termini di valore pubblicitario, derivanti dai vantaggi commerciali che possono scaturiredalle occasioni di contatto con la clientela tramite l’invio periodico di fatture;
* **ciclo di vita del cliente**; si fa riferimento ai benefici indiretti che è possibile associare al ciclo di vita del cliente. Tali benefici derivano dal presupposto che, un utente, o un gruppo di essi, attualmente agevolato e quindi non remunerativo possa in futuro trovarsi in una situazione migliore e diventare, così, un utente profittevole;
* **utilizzo dei dati personali**; è il vantaggio derivante dalla possibilità di utilizzare i dati (personali e di consumo) degli utenti per il miglioramento delle politiche di *marketing*.

***I destinatari indiretti (il mercato)***

I principali destinatari indiretti dell’attività regolamentare sono rappresentati, in prima istanza, dagli altri consumatori (quelli non agevolati) e dagli altri operatori di mercato (quelli non incaricati alla fornitura dl SU).

Gli effetti indiretti su questi soggetti derivano, in primo luogo, dalla presenza di esternalità di rete (soprattutto di tipo diretto) come conseguenza del traffico generato dagli utenti agevolati sia verso rete fissa, sia verso rete mobile.

In secondo luogo, sono prevedibili degli effetti sul contesto competitivo, dal momento che, una parte dei consumatori che attualmente si rivolgono al mercato, potrebbe rientrare, a seguito dell’intervento regolatorio, tra gli utenti agevolati. Tuttavia, tale effetto “spiazzamento” risulta, come mostrato anche nell’AIR preliminare, assai decrescente rispetto all’innalzamento della soglia di accesso; in altri termini, al crescere del reddito, la composizione del paniere di consumo di una famiglia tende a modificarsi e quindi le scelte di consumo si orientano sempre più verso servizi qualitativamente migliori che, appunto, possono ritrovarsi nelle offerte di mercato.

Vi è poi un vantaggio indiretto, in capo all’intera società, rinvenibile nell’aumento del senso di sicurezza. Per talune categorie sociali l’accesso a servizi di telefonia fissa rappresenta, infatti, ancora un fattore abilitante la possibilità di richiedere aiuto (telesoccorso) o assistenza; tali vantaggi diretti in capo al singolo individuo, si espandono, in maniera decrescente, nei confronti dell’insieme dei conoscenti più prossimi dell’utente agevolato. In definitiva, tra i destinatari diretti e indiretti, risultano essere coinvolti l’insieme di tutti i consumatori (beneficiati e non dall’intervento) e quindi anche le associazioni che li rappresentano, il cui ruolo di intermediario, nel soddisfare le istanze degli utenti, risulta, in questi casi, assai rilevante.

# Fase 3: la definizione delle opzioni

Nelle sezioni precedenti è stata discussa la *ratio* sottostante la facoltà posta in capo ad AGCOM di introdurre forme di agevolazioni per i soggetti che versano in condizioni di difficoltà economica e sociale, nonché gli obiettivi ad essa associata e i principali elementi da prendere in considerazione in un’analisi costi – benefici tesa a stabilire l’opzione regolamentare più idonea per l’aggiornamento della delibera 314/00/CONS.

In questa sezione verranno esposte le varie opzioni regolamentari individuate e i costi e benefici ad esse associate sulla base dei fattori precedentemente descritti. Le opzioni che verranno messe a confronto fanno riferimento al caso di nessun aggiornamento del proprio intervento (**Opzione regolamentare “0”**); ad un aggiornamento di semplice rivalutazione (**Opzione regolamentare “1”**), vale a dire una modifica che non preveda la riformulazione degli aspetti qualitativi, ma solo la rivalutazione del parametro quantitativo riconducibile al livello di reddito (soglia); e, infine, al caso di un aggiornamento della struttura dell’intervento per quanto riguarda i parametri di natura sia qualitativa sia quantitativa (**Opzione regolamentare “2”**).

***Opzione regolamentare “0” – Nessuna modifica dell’impianto regolamentare*** *Tipo di intervento*

Fa riferimento all’ipotesi di mantenimento dell’attuale impianto regolamentare, non prevedendo nessun tipo di intervento aggiuntivo rispetto a quello attualmente in vigore, nemmeno di tipo rivalutativo. Si tratta più che altro di un’ipotesi di “scuola”, molto utile per il successivo confronto (*benchmark*) tra le diverse opzioni.

## Stima utenti beneficiari

Per quanto riguarda l’aspetto qualitativo, le categorie sociali da ammettere ad agevolazione sono:

1. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione di invalidità civile;
2. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione sociale; 3. i nuclei familiari al cui interno vi sia un anziano al di sopra dei 75 anni di età;

4. i nuclei familiari in cui il capofamiglia risulti disoccupato.

In relazione al requisito quantitativo, è prevista una situazione reddituale – a livello di nucleo familiare – inferiore a 6.713,93 euro.

Dagli ultimi dati forniti dall’operatore incaricato della fornitura del SU, il numero degli utenti beneficiari a dicembre 2016 è pari a 11.342 utenze, in ulteriore sensibile calo rispetto al dato utilizzato nell’AIR preliminare e risalente al 2014 (56.541 unità). Per il futuro, quindi, non sono prevedibili grandi scostamenti rispetto a quanto mostrato dalla dinamica in atto negli ultimi anni. Applicando un tasso di decrescita del 10% rispetto alle utenze agevolate rilevate nel 2016, i potenziali beneficiari sono stimabili in 10.000 utenze.

## Stima del costo atteso

Il costo netto (differenza tra costi evitabili e ricavi mancati a cui aggiungere i costi operativi) è stimabile in 1,59 mln di euro (dato fornito dall’operatore e riferito al 2016), a cui occorre decurtare un ulteriore 15%[[7]](#footnote-7) per tener conto dell’effetto sostituzione fisso-mobile sul livello dei ricavi mancati. Ne deriva un costo netto totale pari a 1,351 mln di euro, a cui corrisponde un costo medio unitario per beneficiario di 135,15 euro.

## Benefici sociali attesi

I benefici sociali attesi sono strettamente dipendenti dal numero di utenti beneficiari che, per le citate dinamiche, risultano in calo. Tuttavia, la quantificazione delle differenti dimensioni che caratterizzano il fenomeno dell’inclusione sociale è assai difficile. In tal senso, così come proposto nell’AIR preliminare, un indicatore sintetico di inclusione sociale può essere rappresentato dal tasso di penetrazione degli utenti effettivi rispetto alla platea di famiglie che l’Istat individua in condizione di povertà assoluta e pari a 1.619.000 nuclei familiari;[[8]](#footnote-8) sotto l’opzione “0”, tale indicatore risulta pari allo 0,61%.

***Opzione regolamentare “1” – Intervento regolamentare di rivalutazione*** *Tipo di intervento*

L’intervento propone un aggiornamento regolamentare di mera rivalutazione del parametro quantitativo riconducibile al livello di reddito ISEE (soglia) al di sotto della quale, se vengono rispettati gli aspetti di natura qualitativa, si può avere acceso all’agevolazione sul canone a cui si propone l’aggiunta di 30 minuti di chiamate gratis al mese.

## Stima utenti beneficiari

Per quanto riguarda l’aspetto qualitativo, le categorie sociali da ammettere ad agevolazione sono:

1. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione di invalidità civile;
2. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione sociale; 3. i nuclei familiari al cui interno vi sia un anziano al di sopra dei 75 anni di età;

4. i nuclei familiari in cui il capofamiglia risulti disoccupato.

In relazione al requisito quantitativo, la rivalutazione della soglia, applicando l’indice dei prezzi FOI (pari a 1,284) all’attuale soglia ISEE di 6.713,93 euro, risulta pari a 8.620,69 euro.[[9]](#footnote-9)

Per quanto riguarda la stima dei beneficiari effettivi, si è partiti dalla precedente opzione (i requisiti qualitativi sono inalterati rispetto all’opzione “0”), allargando il numero di potenziali consumatori in maniera proporzionale all’incremento dei nuclei familiari che, in virtù dell’aggiornamento, possono potenzialmente accedere all’agevolazione. Attraverso questo procedimento, e in considerazione del fatto che la platea eleggibile aumenta del 28%, il numero di beneficiari effettivi può essere stimato in 15.000 utenze.

## Stima del costo atteso

Il costo netto (differenza tra costi evitabili e ricavi mancati a cui aggiungere i costi operativi) è stimabile in 2,56 mln di euro (media dei costi per il 2015 e il 2016 sui dati forniti dall’operatore), a cui bisogna decurtare un ulteriore 15% per tener conto dell’effetto sostituzione fisso-mobile. Ne deriva un costo netto totale pari a 2,176 mln di euro, a cui corrisponde un costo medio unitario per beneficiario di 145,00 euro.

## Benefici sociali attesi

I benefici sociali risultano in crescita rispetto all’opzione regolamentare “0”; il tasso di penetrazione rispetto alle famiglie in condizione di povertà assoluta sale infatti all’1% (0,61% nell’opzione “0”).

***Opzione regolamentare “2” – Intervento regolamentare di tipo strutturale*** *Tipo di intervento*

Questa opzione regolamentare prevede un aggiornamento dell’impianto dell’azione regolamentare per quanto riguarda i parametri di natura sia qualitativa, sia quantitativa; per questo motivo, può essere considerato un intervento di aggiornamento strutturale della regolamentazione (in linea con le evidenze emerse nell’AIR preliminare).

## Stima utenti beneficiari

In merito all’aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni, si rimanda al contenuto della 299/17/CONS, per gli aspetti di dettaglio.

In sintesi, l’aggiornamento prevede quale unico parametro valido per l’accesso all’agevolazione quello di natura quantitativa fissata nella soglia ISEE di 8.112,23 euro. Questa soglia consente di individuare, come potenziali beneficiari, tutte le famiglie che, secondo l’Istat, versano in una condizione di povertà relativa, pari a 2,678 mln nuclei.[[10]](#footnote-10) La soglia, tra l’altro, è in linea con quanto già avviene in altri contesti di servizi di pubblica utilità[[11]](#footnote-11) e perciò appare assumere connotati di semplicità amministrativa per i consumatori e robustezza metodologica.

Per la stima dei potenziali beneficiari effettivi, si può agevolmente partire dal caso del bonus elettrico che, come detto, presenta una soglia ISEE quasi analoga (e pari 8.107,5 euro): nel 2016, circa il 55% (pari a 2.261.000 nuclei familiari) delle dichiarazioni ISEE[[12]](#footnote-12) riguardava famiglie con un reddito inferiore ai 9.000 euro, mentre, nello stesso anno, le utenze attivate ai fini del bonus elettrico sono state pari a 622.410[[13]](#footnote-13), ossia il 27,5% della platea di tutti i potenziali beneficiari.

In considerazione della maggiore anelasticità al prezzo dei servizi energetici e della minore incidenza sul reddito delle spese di comunicazione rispetto a quelle energetiche, i beneficiari effettivi previsti nel caso di questa opzione, possono essere stimati in 190.000 utenze.[[14]](#footnote-14)

## Stima del costo atteso

Il costo netto (differenza tra costi evitabili e ricavi mancati a cui aggiungere i costi operativi) è stimabile in 18,55 mln di euro (stima sui dati forniti dall’operatore), a cui bisogna decurtare un ulteriore 15% per tener conto dell’effetto sostituzione fisso-mobile.

Ne deriva un costo netto totale stimato pari a 15,77 mln di euro, cui corrisponde un costo medio unitario per beneficiario di 83,00 euro. Tale stima del costo atteso è comprensiva anche della valutazione relativa ai 30 minuti di chiamate gratuite previste in aggiunta al 50% di sconto sul canone.[[15]](#footnote-15)

Questo valore risulta in linea, anche se leggermente inferiore, con il (al) costo unitario per beneficiario rilevato nel periodo di massima adesione all’offerta (negli anni dal 2005 al 2009 il costo unitario medio risultava, infatti, pari a 86,00 euro).

## Benefici sociali attesi

Sotto questa opzione, i benefici sociali risultano amplificati; il tasso di penetrazione rispetto alle famiglie considerate in condizioni di povertà assoluta aumenta fino a raggiungere il 11,7%.

Tra gli ulteriori effetti positivi, per l’intera società (consumatori e imprese), vanno annoverati anche quelli derivanti dalla possibilità di offrire, alle utenze agevolate, prestazioni aggiuntive (es. servizi *ultrabroadband*) valorizzate ai prezzi di mercato.

## **Sintesi delle Opzioni**

*Opzione regolamentare “0” – Nessuna modifica dell’impianto regolamentare*

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipologia di intervento** | Nessuna modifica alla delibera 314/00/CONS |
| **Impatti attesi** | Stima beneficiari effettivi: 10.000 utenze agevolate. |
| **Costo atteso** | Nessun tipo di costo incrementale è previsto dal momento che lasciando inalterata la struttura delle agevolazioni non si prevedono cambiamenti rispetto all'attuale sistema. La stima è di un costo netto di 1,35 mln di euro pari a un costo medio per beneficiaro di 135,15 euro. |
| **Livello di inclusione sociale attso** | Basso: 0,6% delle famiglie dichiarate in condizione di povertà assoluta dall'Istat. |

*Opzione regolamentare “1” – Intervento regolamentare di rivalutazione*

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipologia di intervento** | Modifica alla delibera 314/00/CONS: rivalutazione della soglia minima di accesso |
| **Impatti attesi** | L'aumento della soglia minima amplia la platea di potenziali beneficiari; l'impatto atteso non dovrebbe superare il numero di 15.000 utenze agevolate. |
| **Costo atteso** | È previsto un incremento del costo per la fornitura del servizio agevolato. La stima del costo netto è pari a 2,17 milioni di euro pari ad un costo medio per benficiario di 145,00 euro. |
| **Livello di inclusione sociale attso** | Medio-Basso: 1% delle famiglie dichiarate in condizione di povertà assoluta dall'Istat. |

*Opzione regolamentare “2” – Intervento regolamentare di tipo strutturale*

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipologia di intervento** | Modifica alla delibera 314/00/CONS: aumento della soglia minima di accesso e inclusione di nuove categorie di beneficiari e di servizi aggiuntivi |
| **Impatti attesi** | L'aumento della soglia minima e l'inclusione delle famiglie numerose ampliano la platea di potenziali beneficiari; la stima delle utenze è di circa 190.000. |
| **Costo atteso** | È previsto un incremento sostenuto del costo per la fornitura del servizio agevolato. La stima del costo netto è di 15,77 milioni di euro pari ad un costo medio per beneficiario di 83,00 euro. |
| **Livello di inclusione sociale attso** | Alto: 11,7% delle famiglie dichiarate in condizioni di povertà assoluta + altri benefici collegati alla vendita *stand alone*di servizi aggiuntivi. |

# Fase 4: la decisione finale

La comparazione tra le varie opzioni analizzate, mostra come l’intervento regolatorio di tipo strutturale (*Opzione regolamentare “2”*), basato cioè sulla ridefinizione complessiva e armonizzata dei parametri di accesso alle agevolazioni (qualitativi e quantitativi), abbia un impatto, in termini di inclusione sociale, ben superiore alle altre alternative regolamentari.

A fronte di questo incremento del livello di inclusione sociale, l’*Opzione regolamentare “2”* genera un incremento del costo netto legato alla fornitura del servizio; tuttavia, come ricordato in precedenza, bisogna tener conto che si tratta di interventi regolatori che di per sé prevedono il sostenimento di uno sforzo finanziario in capo alla collettività. L’*Opzione regolamentare “2”*, inoltre, prevede un costo medio associabile a ciascun beneficiario effettivo assai inferiore rispetto alle altre opzioni considerate; ciò in conseguenza del fatto che sono all’opera fattori associabili alla presenza di economie di scala nell’organizzazione e di posizionamento lungo la curva di apprendimento dell’operatore incaricato alla fornitura del SU, che consentono la gestione di un numero maggiore di pratiche senza che ciò si scarichi completamente sui costi.

Riguardo a possibili effetti sulle dinamiche concorrenziali, non appaiono emergere significativi effetti di spiazzamento imputabili all’ipotetica circostanza di un travaso di consumatori dal mercato alle tariffe agevolate. Per la natura stessa dell’azione regolamentare, volta appunto all’inclusione sociale, l’intervento è calibrato in modo da scongiurare tali effetti. Viceversa, appaiono sussistere notevoli effetti positivi di natura sociale legati all’operare di esternalità sia di tipo economico (es. effetti diretti di rete, scalabilità dinamica delle offerte alle utenze agevolate), sia di tipo sociale (es. effetti sull’efficienza del sistema di monitoraggio e prevenzione sanitaria).

In definitiva, a seguito dell’analisi d’impatto, l’*Opzione regolamentare “2”* risulta essere quella preferibile dal momento che, tenuto conto del difficile contesto macroeconomico degli ultimi anni e della centralità assunta dagli strumenti di comunicazione, tale opzione sembra essere la più idonea a fare in modo che il sistema delle tariffe agevolate preservi la sua natura di strumento volto all’inclusione sociale.

Tuttavia, alla luce della rilevante differenza esistente tra utenti potenziali ed effettivi beneficiari dell’agevolazione, la rimodulazione prevista dall’*Opzione regolamentare “2”* andrà sottoposta ad una attenta e continua attività di monitoraggio dell’Autorità.

1. Cfr. Agcom, Il consumo di servizi di comunicazione esperienze e prospettive, 2016, pp. 21-22. [↑](#footnote-ref-1)
2. In termini economici, e in maniera sintetica, si tratta di considerare la funzione di benessere sociale “à la Rawls”; secondo il filosofo Americano John Rawls i benefici di cui godono gruppi sociali svantaggiati, possono avere una valutazione superiore a quelli di cui godono gruppi sociali più agiati. Al limite, quindi, al fine di realizzare una maggiore equità sociale (giustizia), alcune misure necessarie al miglioramento del benessere dei gruppi sociali svantaggiati potranno essere adottate anche se, in termini di benessere sociale complessivo, si produca un costo netto piuttosto che un beneficio netto. [↑](#footnote-ref-2)
3. La presente analisi di impatto regolamentare tiene conto anche del fatto che, l’esistenza di un sistema di tariffe sociali in un contesto di mercati liberalizzati, dà luogo a due tipologie di vincoli che influenzano la portata dell’attività regolamentare: i) un vincolo di natura finanziaria, relativo al rischio di generare un onere eccessivo in capo a chi fornisce il SU, e ii) un vincolo di natura competitiva, collegabile ad eventuali distorsioni introdotte da un sistema di agevolazioni sulle dinamiche di mercato. [↑](#footnote-ref-3)
4. Secondo i dati forniti dall’ISTAT (Report: La povertà in Italia Anno 2016), “Nel 2016 l’incidenza della povertà assoluta sale al 26,8%, dal 18,3% del 2015, tra le famiglie con tre o più figli minori, coinvolgendo nell’ultimo anno 137.771 famiglie e 814.402 individui.” e che “nel 2016 la povertà relativa è più diffusa tra le famiglie con 4 componenti (17,1%) o 5 componenti e più (30,9%). Nel lungo periodo la crescita della povertà assoluta è più marcata tra le famiglie con 4 componenti (l’incidenza passa da 2,2% del 2005 a 9,1% del 2016) e tra quelle di 5 componenti e oltre (da 6,3% a 17,2%). Alla luce di questi andamenti, il numero medio di componenti delle famiglie in povertà assoluta è ormai prossimo a tre (era poco più di due nel 2005). Nello stesso arco temporale la povertà assoluta è rimasta sostanzialmente stabile tra le famiglie composte da una persona (passando rispettivamente da 5,3% del 2015 a 4,9% nel 2016)”. [↑](#footnote-ref-4)
5. Tale aspetto è già stato evidenziato in sede di AIR preliminare: Allegato C alla Delibera 299/17/CONS del 17 luglio 2017:

   *Le “tariffe sociali” nella fruizione dei servizi telefonici accessibili al pubblico: una valutazione preliminare sul possibile aggiornamento della delibera 314/00/CONS*. In effetti, al crescere della specificità dei gruppi di potenziali beneficiari (ad esempio famiglie con la presenza di un membro che percepisca la pensione sociale), cresce la difficoltà di reperire statistiche ufficiali che consentano una corretta quantificazione del numero di destinatari. Tale difficoltà, naturalmente, si riverbera nella correttezza della valutazione quantitativa dei futuri beneficiari che, quindi, per forza di cosa si deve basare su approssimazioni (proxy) di quello effettivo. [↑](#footnote-ref-5)
6. Dal sito dell’operatore si legge: “Riduzione superiore al 50% dell’importo di abbonamento al servizio telefonico che diventa così pari a 7,72€/4 settimane (IVA inclusa) per i clienti che presentano particolari condizioni di disagio economico e sociale come stabilito nelle delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS. TIM alle “fasce sociali” che beneficiano di tale agevolazione applica di fatto una riduzione sull’importo dell’abbonamento pari al 55,8% superiore a quella del 50% stabilita dalle delibere AGCom.” <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/agevolazioni-economiche> [↑](#footnote-ref-6)
7. Delibera n. 100/14/CIR, pag. 42. [↑](#footnote-ref-7)
8. Fonte Istat: La povertà in Italia, Anno 2016. [↑](#footnote-ref-8)
9. Cfr. Allegato C alla Delibera 299/17/CONS del 17 luglio 2017: *Le “tariffe sociali” nella fruizione dei servizi telefonici accessibili al pubblico: una valutazione preliminare sul possibile aggiornamento della delibera 314/00/CONS*, pag. 21. [↑](#footnote-ref-9)
10. Fonte Istat: La povertà in Italia, Anno 2016. [↑](#footnote-ref-10)
11. V. quanto stabilito dall’Autorità di regolazione per energia reti ed ambiente (ARERA) per la concessione del bonus elettrico e del gas. [↑](#footnote-ref-11)
12. Cfr. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: *Il nuovo ISEE - Rapporto di monitoraggio 2016* - Direzione Generale per la lotta alla povertà e la programmazione sociale. [↑](#footnote-ref-12)
13. Cfr. Autorità di regolazione per energia reti ed ambiente (ARERA); *Il bonus elettrico e il bonus gas 2014 – I semestre 2017*, dell’11 luglio 2017. [↑](#footnote-ref-13)
14. Tale stima è ottenuta applicando, al numero di utenze che hanno ottenuto il bonus elettrico distribuito per fasce di reddito ISEE, una quota pari al 35% per la fascia fino a 2.500 euro, del 30% per la fascia di reddito tra 2.501 e 5.000 euro e del 25% per la fascia di reddito tra 5.001 e 7.500; in altri termini si è tenuto conto dei citati effetto reddito e effetto sostituzione, la cui intensità, plausibilmente, cresce all’aumentare del reddito. [↑](#footnote-ref-14)
15. In considerazione delle informazioni fornite dall’operatore incaricato della fornitura del SU (risposta alla richiesta di informazioni, n. protocollo 0085834 del 06-12-2017), “*… il traffico medio generato, ai prezzi correnti, dagli attuali clienti target dell’agevolazione risultava superiore a 30 minuti/mese. In particolare, i consumi registrati dai clienti TIM che fruiscono dell’agevolazione evidenziano un traffico medio mensile compreso tra 44 e 61 minuti/mese, tenendo conto della stagionalità dei valori considerati.*” Ne deriva che l’incidenza dei costi relativi a 30 minuti di telefonate gratuite è coperta quasi del tutto dalla presenza di ricavi che, senza fornire l’agevolazione, l’operatore non avrebbe mai ottenuto (c.d ricavi mancati derivanti dal fatto che la durata delle chiamate media è compresa tra 44 e 61), a cui vanno aggiunti i ricavi derivanti dalla presenza di esternalità di rete (soprattutto di tipo diretto), come conseguenza del traffico generato dagli utenti agevolati sia verso rete fissa, sia verso rete mobile effetti di rete. L’incidenza sul costo netto di tale voce, quindi, appare del tutto marginale rispetto alle altre variabili utilizzate per individuazione del costo netto della prestazione, in particolare il numero di utenti agevolati e lo sconto sul canone. [↑](#footnote-ref-15)