

Esiti del periodo di sperimentazione di cui all'art. 8 comma 2 della delibera n. 292/18/CONS in relazione all'utilizzo dei simboli colorati "F", "FR", "R" con i relativi sottotitoli

1	Premessa.....	1
2	L'attuazione della delibera da parte dei principali operatori.....	2
3	Conclusioni.....	20

1 Premessa

Con la delibera n. 292/18/CONS del 27 giugno 2018, recante *“Definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148”*, l'Autorità, agli esiti della Consultazione pubblica nazionale avviata con delibera 33/18/CONS, ha approvato il provvedimento che attua le disposizioni di legge previste dal decreto legge del 16 ottobre 2017, n. 148 art. 19 quinquiesdecies, definendo le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultralarga alla clientela finale ed impone, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive dell'offerta, oltre che in sede contrattuale.

Ai sensi dell'art. 7, Comunicazione all'utente finale, della delibera n. 292/18/CONS, l'Autorità ha stabilito quanto segue.

“Principi generali

2. In caso di messaggi pubblicitari o comunicazioni commerciali di tipo generalizzato [“one-to-many”], ovvero effettuate in modalità “push” aventi ad oggetto offerte di servizi di trasmissione dati da postazione di rete fissa nonché offerte convergenti aventi ad oggetto servizi di trasmissione dati da postazione di rete fissa, o ancora in caso di comunicazioni al pubblico circa le caratteristiche infrastrutturali e qualitative delle infrastrutture fisiche, si dispone quanto segue:

- a) l'operatore può ricorrere al termine “fibra” ed associarvi ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo e superlativo se e solo se il servizio è offerto esclusivamente su architetture FTTH/FTTB. In questo caso, l'operatore inserisce nella propria comunicazione commerciale la dicitura “F”*

- sottotitolata “fibra”, scritta in bianco all’interno di un bollino rotondo di colore verde (riferimento Pantone n. 361), al fine di segnalare al consumatore l’utilizzo di una architettura in fibra ottica almeno fino alla base dell’edificio.
- b) L’operatore non può ricorrere al termine “fibra”, anche senza utilizzare ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo, se non affiancato dalla dicitura “mista rame” e/o “mista radio”, nel caso in cui il servizio sia offerto, rispettivamente, su architetture FTTN e/o FWA+, nonché parzialmente anche FTTH, in funzione della relativa copertura geografica. La dicitura “mista rame” o “mista radio” è espressa alle stesse condizioni di udibilità e leggibilità, in termini di volume sonoro, dimensioni di carattere e colore, dell’espressione “fibra”. In questo caso, l’operatore utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura “FR” sottotitolata “fibra-mista rame” e/o “fibra-mista radio”, scritta in bianco all’interno di un bollino rotondo di colore giallo (riferimento Pantone n. 137), al fine di segnalare al consumatore l’utilizzo di una architettura con copertura territoriale mista rispetto alle infrastrutture e alle tecnologie.
- c) L’operatore non può in nessun caso ricorrere al termine “fibra” se il servizio è offerto, anche parzialmente, su architetture diverse da quelle indicate alle lettere a) e b) e, in particolare, solo su rete FTTE. In questi casi, l’operatore utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura “R” sottotitolata “rame” o “radio”, scritto in bianco all’interno di un bollino rotondo di colore rosso (riferimento Pantone 192), al fine di segnalare al consumatore l’utilizzo di una architettura che non supporta prestazioni a banda ultralarga.
- d) In tutte le proprie comunicazioni, l’operatore rinvia, in modo chiaro, ai canali commerciali mirati per gli approfondimenti sulle offerte e sui servizi disponibili al cliente.”

In ultimo, ai sensi dell’art. 8 comma 2 della citata delibera, l’Autorità ha stabilito che “l’utilizzo dei simboli colorati “F”, “FR”, “R” con i relativi sottotitoli, in tutte le comunicazioni al pubblico, di cui al presente provvedimento è soggetto ad un periodo di sperimentazione fino al 31 dicembre 2018.”

Ciò premesso, anche alla luce della segnalazione ricevuta dall’operatore Fastweb e dei conseguenti accertamenti svolti, si riporta di seguito l’esito del monitoraggio condotto sull’attuazione delle disposizioni della delibera n. 292/18/CONS da parte dei principali operatori di rete fissa presenti sul mercato.

2 L’attuazione della delibera da parte dei principali operatori

Di seguito si riportano le schermate dei siti istituzionali dei principali operatori di rete fissa per valutare in che modo sono state poste in essere le disposizioni della delibera n. 292/18/CONS.

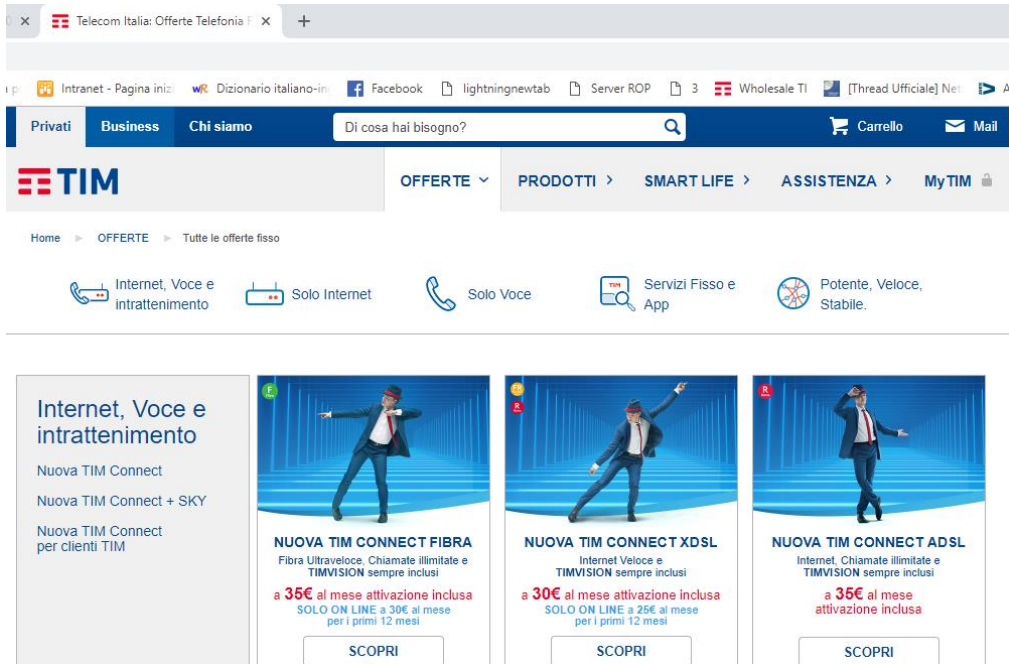


Figura 1: Sito istituzionale TIM – Tipologia Offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale, TIM propone tre distinte offerte “Nuova TIM Connect Fibra”, “Nuova TIM Connect xDSL” e “Nuova TIM Connect ADSL” per le tre diverse tecnologie disponibili, ciascuna caratterizzata dal corrispondente bollino/bollini visibili in alto a sinistra del riquadro. In particolare per l’offerta “Nuova TIM Connect Fibra” è indicato il bollino verde (F - Fibra), per l’offerta “Nuova TIM Connect xDSL” sono indicati i bollini giallo (FR – Fibra misto Rame) e rosso (R – Rame), mentre per l’offerta “Nuova TIM Connect ADSL” è indicato il solo bollino rosso (R – Rame).

Il cliente, cliccando sul tasto “Scopri”, può verificare la copertura dell’offerta selezionata, attraverso il link “verifica copertura”.

La figura sottostante si ottiene dopo aver cliccato il tasto “Scopri”.

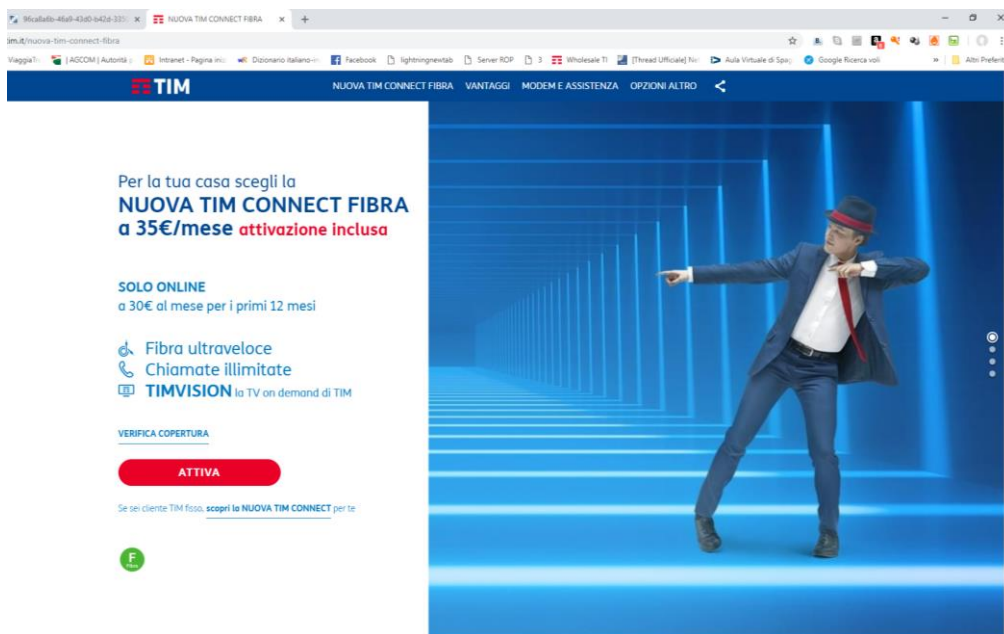


Figura 2: Sito istituzionale TIM – Selezione offerta

Si osserva la presenza di un pulsante di attivazione (“ATTIVA”) con soprastante la dicitura “VERIFICA COPERTURA”.

Una volta premuto il tasto ATTIVA, qualora l’indirizzo indicato non sia coperto dalla tecnologia selezionata, viene riportata l’offerta disponibile, con l’indicazione del bollino ad essa corrispondente, come nel caso della figura seguente.

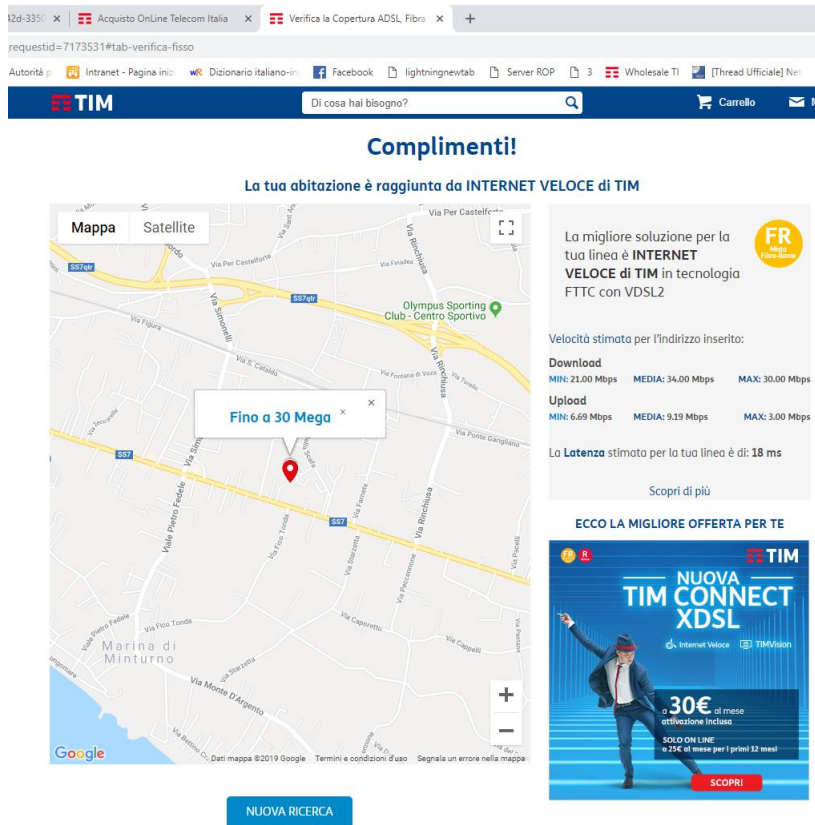


Figura 3: Sito istituzionale TIM – Esito Verifica Copertura

Si ritiene che, in linea generale, TIM abbia correttamente posto in essere il contenuto della delibera.

In particolare, appare utile, per il cliente, la visione del ventaglio di offerte, con le relative caratteristiche architetture e prezzi, già nella pagina iniziale. Questo garantisce allo stesso la massima trasparenza in termini di tecnologie impiegate e di prezzi.

Tuttavia, si ritiene che, in base alla delibera n. 292/18/CONS, nella figura 1 relativa alla comunicazione “one to many”, l’offerta TIM CONNECT XDSL, laddove contrassegnata dal bollino giallo FR, non può allo stesso tempo includere il bollino rosso. Infatti, in base alla delibera,

- a) *L’operatore nel caso in cui il servizio sia offerto, rispettivamente, su architetture FTTN e/o FWA+, nonché parzialmente anche FTTH, in funzione della relativa copertura geografica. utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura "FR" sottotitolata “fibra-mista rame” e/o “fibra-mista radio”, scritta in bianco all’interno di un bollino rotondo di colore giallo (riferimento Pantone n. 137), al fine di segnalare al consumatore l’utilizzo di una architettura con copertura territoriale mista rispetto alle infrastrutture e alle tecnologie.*
- b) *L’operatore se il servizio è offerto, anche parzialmente, su architetture diverse da quelle indicate alle lettere a) e b) e, in particolare, solo su rete*

FTTE. ... utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura "R" sottotitolata "rame" o "radio", scritto in bianco all'interno di un bollino rotondo di colore rosso (riferimento Pantone 192), al fine di segnalare al consumatore l'utilizzo di una architettura che non supporta prestazioni a banda ultralarga.

Laddove, tuttavia, l'operatore avesse voluto far riferimento ai casi di clienti attestati su "rete rigida"¹, per i quali comunque fornisce servizi VDSL a banda ultra-larga, sarebbe preferibile che questi siano comunque inclusi nell'ambito della comunicazione con bollino giallo e non rosso. Infatti, l'Art. 7 comma 2 lettera c) della delibera n. 292/18/CONS prevede che *l'operatore non può in nessun caso ricorrere al termine "fibra" se il servizio è offerto, anche parzialmente, su architetture diverse da quelle indicate alle lettere a) e b) e, in particolare, solo su rete FTTE. In questi casi, l'operatore utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura "R" sottotitolata "rame" o "radio", scritto in bianco all'interno di un bollino rotondo di colore rosso (riferimento Pantone 192), al fine di segnalare al consumatore l'utilizzo di una architettura che non supporta prestazioni a banda ultralarga.*

Ciò in linea anche con le valutazioni conclusive dell'Autorità di cui all'Allegato B alla delibera di cui alla sezione

"II. VALUTAZIONI CONCLUSIVE SULLA DESCRIZIONE TECNICA DELL'ARCHITETTURA:

in cui si specifica quanto segue:

"L'Autorità ritiene opportuno accogliere la richiesta di introdurre, nel testo, la specificazione relativa alla rete rigida, in ottica di massima trasparenza per il consumatore. Viene pertanto conseguentemente integrata la definizione numero 4, del dispositivo, e aggiunte le definizioni di rete rigida e rete elastica. L'Autorità concorda con tali richieste tenuto conto che circa il 2,5% delle sedi d'utente ad oggi risultano attestare su rete rigida e potrebbero fruire dei servizi a banda ultra larga attraverso servizi VDSL."

Si ritiene tuttavia opportuno che, nell'ambito delle informazioni di dettaglio, una volta che il cliente ha premuto il pulsante di attivazione venga indicato che lo stesso è attestato direttamente alla centrale locale, ciò in linea con il seguente considerato della delibera:

"Non si condivide la proposta di un operatore il quale, con riferimento alle architetture di rete di tipo FTTN (Fiber to the Node), propone che sia previsto che rientri in tale topologia anche il caso di rete di accesso rigida (ovvero quella che non ha come punto di flessibilità l'armadio stradale), con utilizzo della tecnologia trasmissiva VDSL

¹ Art. 1 comma 16 (Definizioni): "Rete rigida": rete che collega rigidamente il cliente alla centrale locale, senza che vi sia un punto di flessibilità costituito dall'armadio di ripartizione.

(o sue evoluzioni) ed apparato ONU (Optical Network Unit) in centrale. Ciò in quanto includere nell'ambito della definizione di "nodo" anche la centrale locale non aiuta a migliorare la trasparenza verso i clienti. Si ritiene che quest'ultimo debba essere reso edotto del caso in cui è attestato direttamente alla centrale locale in quanto ciò può influenzare le prestazioni ottenibili i termini di velocità trasmissiva. L'Autorità ritiene condivisibile specificare che, nel caso di una rete FTTE, è possibile utilizzare la tecnologia VDSL dalla centrale locale, cosa che avviene nel caso di una rete rigida. In tal caso l'Autorità ritiene, pertanto, opportuno estendere la definizione di FTTE includendovi anche le tecnologie trasmissive VDSL, in tal modo includendovi il caso di rete rigida."

Quindi, anche nel caso di clienti attestati su rete rigida ai quali è fornito un accesso a banda ultralarga si ritiene possibile utilizzare il bollino giallo.

Vodafone

Figura 4: Sito istituzionale Vodafone – Tipologia offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale, Vodafone pubblicizza soltanto l'offerta "Giga Network Fibra", nelle città coperte da architettura FTTH, con l'apposito bollino verde.

Cliccando sul link "Città coperte da FTTH" è possibile verificare se il proprio comune è coperto o meno dalla citata offerta.

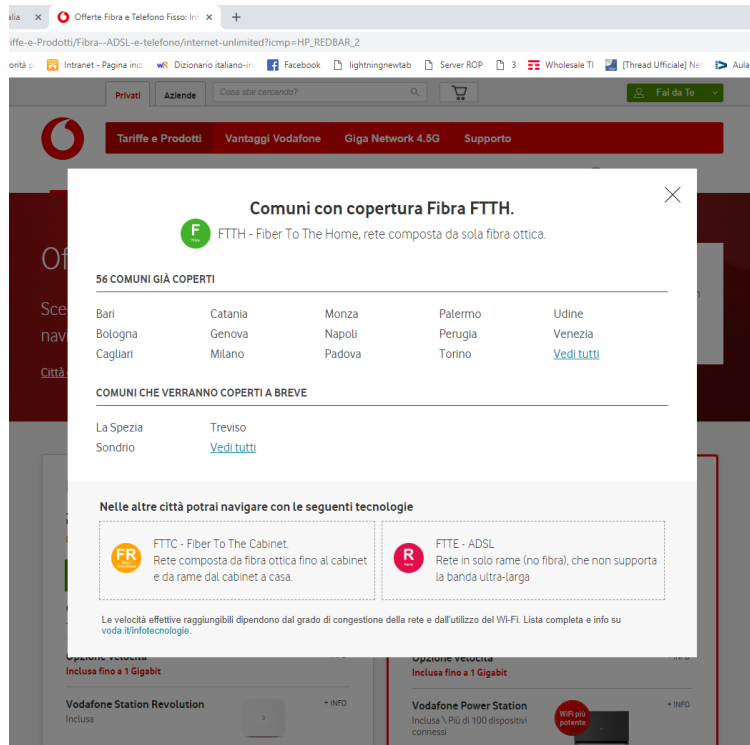


Figura 5: Sito istituzionale Vodafone – Comuni copertura Fibra FTTH

Qualora il proprio comune non fosse coperto dalla tecnologia FTTH, Vodafone riporta che è possibile navigare o con la tecnologia FTTC (bollino giallo) o con la tecnologia ADSL (bollino rosso).

Quindi, cliccando sul tasto “Attiva” presente nella prima pagina, il cliente può verificare la copertura dell’offerta richiesta, inserendo il proprio indirizzo. Qualora l’offerta non fosse disponibile, viene riportata la tecnologia attivabile all’indirizzo inserito, come di seguito riportato. Nella figura seguente, ad esempio, è mostrato il caso in cui sia attivabile la tecnologia ADSL.



In Via Pasteno Grande, 4 Minturno, è disponibile

Internet Unlimited fino a 20 Mb/sec.



La tua linea è basata su tecnologia FTTE - ADSL solo "rame".
Verifica nel dettaglio prezzi e condizioni dell'offerta riservate a questa tecnologia.
[Scopri di più.](#)

Attiva online

Hai bisogno di supporto per attivare l'offerta?

Ti chiamiamo gratis

Completa in sicurezza il tuo acquisto con carta di credito o addebito diretto su conto corrente.



Ti potrebbe interessare anche

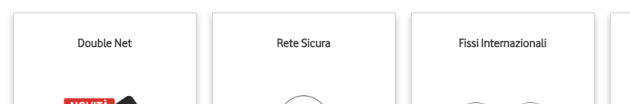


Figura 6: Sito istituzionale Vodafone – Esito verifica copertura

Cliccando sul link “Scopri di più”, si è rimandati alla seguente url <https://www.vodafone.it/portal/Privati/Tariffe-e-Prodotti/Fibra--ADSL-e-telefono/fibra-ottica-vodafone>, dove è disponibile la descrizione di dettaglio di tutte le tecnologie.

In tal caso si osserva che, in modo difforme da quanto previsto dalla delibera, l’operatore associa allo stesso *brand commerciale*, “Giga Network Fibra”, le tre possibili architetture di rete (a cui corrispondono i tre bollini e sigle).

Infatti, nella pagina iniziale di pubblicità “one to many” l’operatore pubblicizza solo l’offerta “Giga Network Fibra”, con bollino verde. Il cliente preme il tasto ATTIVA in corrispondenza ad una opzione economica e, solo in questo momento, scopre la tipologia di architettura: fibra, mista o solo rame con il corrispondente bollino.

Si ritiene che Vodafone non abbia correttamente attuato la delibera. Infatti, in modo simile a quanto fatto TIM, avrebbe dovuto associare alle tre diverse architetture tre distinti brand commerciali. In questo modo, il cliente, laddove verifici che presso il proprio indirizzo non c’è copertura FTTH, seleziona un’altra offerta a cui dovrebbe essere associata una diversa denominazione commerciale.

In sostanza Vodafone associa i bollini e le sigle non tanto al brand commerciale quanto all’architettura. In questo modo al termine “Fibra”, presente nella pagina iniziale, di fatto Vodafone associa, in modo non corretto, tutte le tipologia di offerta tecnica.

Lo spirito della delibera è quello, viceversa, di consentire al cliente di selezionare il *brand commerciale* con cognizione di causa delle caratteristiche del servizio in termini

di velocità e tecnologia. Ad esempio, se il cliente decide di scegliere, dalla pagina iniziale, l'offerta fibra, successivamente verificherà se è disponibile la relativa copertura presso la propria abitazione. In caso negativo dovrà selezionare un **diversito brand commerciale** a cui è associato il relativo bollino.

La scelta, poi, di riportare tutte le tipologie di offerta nella pagina iniziale, come ha fatto TIM, potrebbe essere lasciata alla libera iniziativa commerciale dell'operatore, anche se la massima trasparenza si ha nella modalità di realizzazione adottata da TIM, soprattutto se le offerte hanno prezzi differenti.

WindTre

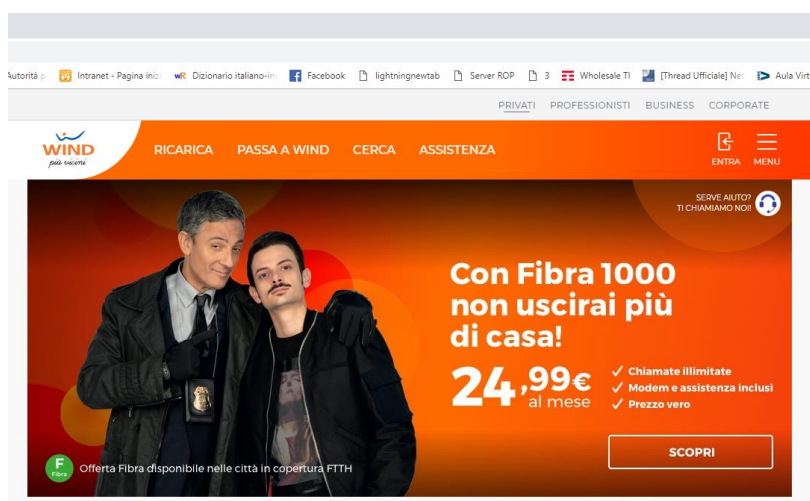


Figura 7: Sito istituzionale WindTre –Tipologia offerte proposte Wind

Sul proprio sito istituzionale, WindTre pubblicizza l'offerta "Fibra1000", apponendo l'apposito bollino verde.

Dopo aver cliccato su "Scopri", il cliente può inserire il proprio indirizzo e verificare la copertura dell'offerta.

WIND
più vicini

Ancora non sei raggiunto dalla FIBRA ma per te è disponibile ADSL Vera a 20 Mega con FIBRA PASS incluso. Attiva la tua offerta in ADSL e passerai alla Fibra non appena sarà disponibile nella tua zona.

L'OFFERTA INCLUDE:

- ▶ Internet a casa fino a 20 Mb/s in download e 1 Mb/s in upload
- ▶ In esclusiva web : chiamate **INCLUDE** ed **ILLIMITATE** verso TUTTI
- ▶ 100 GIGA da condividere con le sim della tua famiglia
- ▶ Attivazione: **Gratuita**
- ▶ Modem Wi-Fi di ultima generazione e servizio di assistenza **incluso** per la riparazione e sostituzione in caso di eventuali guasti o malfunzionamenti del dispositivo, dall'attivazione fino ai successivi 48 mesi

L'offerta sarà attivata in tecnologia ADSL2+: il collegamento è interamente in rame (il tradizionale doppino telefonico).

Le velocità effettive raggiungibili saranno determinabili solo dopo l'attivazione del servizio e dipendono comunque dal grado di congestione della rete, dall'utilizzo del Wi-Fi e dal numero e tipologia di apparati connessi.

I rinnovi avvengono ogni mese.

R

NAVIGA VELOCE CON
ADSL:

RIEPILOGO

IMPORTI	
ADSL	24,99 €
100 Giga da condividere	Inclusi
Modem Wi-Fi e assistenza per 48 mesi	Incluso
Voce Unlimited	Incluso
TOTALE	24,99 €

Gli importi indicati sono IVA inclusa.

[Parla con noi](#)

Figura 8: Sito istituzionale WindTre – Esito verifica copertura

Qualora l'indirizzo inserito non sia coperto dalla tecnologia FTTH, è riportata la tecnologia disponibile con l'indicazione del bollino appropriato (nel caso in figura bollino rosso). Si osserva che, anche se nella pagina iniziale non sono riportate tutte le offerte (e questo, come detto, potrebbe rientrare nell'autonomia commerciale dell'operatore) correttamente WindTre indica, per l'offerta su rame, una diversa denominazione commerciale, "ADSL Vera a 20 Mega".

Per quanto concerne l'offerta su rete fissa di Tre, si analizzano di seguito le due offerte proposte: "Super Fibra" e "3Absolute".

L'offerta "Super Fibra", come riportato nella figura seguente, è accompagnata dal relativo bollino verde.

Italia x ADSL e telefono fisso per casa x FIBRA 1000 Unlimited by Infostrada x Super Fibra - Fibra ottica fino a 1 x +

fibra/

torità Intranet - Pagina info Dizionario italiano Facebook lightningnewtab Server ROP 3 Wholesale TI (Thread Ufficiale) Net Aula Virt

the better you work

SERVE AIUTO? TI CHIAMIAMO NOI!

SUPER FIBRA

fino a 1000 Mega

CHIAMATE ILLIMITATE INCLUSE
GIGA ILLIMITATI
sul tuo smartphone

19,99€ al mese

ATTIVAZIONE GRATUITA
Modem fornito in vendita abbinata a 5€/mese, durata 48 mesi.

by INFOSTRADA

Verifica la velocità disponibile al tuo indirizzo

Comune _____ Indirizzo _____ Civico _____

Hai già una linea fissa? SI NO Prefisso _____ Telefono _____

VERIFICA

Verifica inserendo i tuoi dati se puoi attivare l'offerta in fibra FTTH .
Se non è disponibile puoi scegliere altre offerte in FTTC o ADSL .

Scopri di più

Attiva l'offerta con l'aiuto di un nostro operatore. **TI CHIAMIAMO GRATIS** Oppure chiamaci gratis Dalle 8.30 alle 23.30 **800996159**

Perché scegliere la FIBRA di 3?

Figura 9: Sito istituzionale WindTre – Offerta “Super Fibra” Tre

Anche in questo caso il cliente, dopo aver inserito il proprio indirizzo, può attivare, se disponibile, l'offerta in fibra FTTH, altrimenti scegliere altre offerte in FTTC o ADSL, con l'indicazione dei rispettivi bollini. Nell'esempio seguente, ad esempio, il cliente scopre la disponibilità dell'offerta FTTN.

Result.php

rità p [Intranet - Pagina inizi](#) [Dizionario italiano-in](#) [Facebook](#) [lightningnewtab](#) [Server ROP](#) [3](#) [Wholesale TI](#) [\[Thread Ufficiale\] Net](#) [Aula](#)

3
the future
you want

L'OFFERTA INCLUDE:


- ▶ Internet a casa fino a 100 Mb/s in download e 20 Mb/s in upload
- ▶ GIGA ILLIMITATI ogni mese sulla tua SIM 3
- ▶ In esclusiva web : chiamate INCLUDE ed ILLIMITATE verso TUTTI
- ▶ Modem Wi-Fi di ultima generazione e servizio di assistenza incluso per la riparazione e sostituzione in caso di eventuali guasti o malfunzionamenti del dispositivo, dall'attivazione fino ai successivi 48 mesi
- ▶ ATTIVAZIONE GRATUITA

L'offerta sarà attivata in FTTN, in particolare in tecnologia FTTC (Fiber to the Cabinet con protocollo VDSL); la fibra ottica arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del cliente; il collegamento finale verso l'abitazione è in rame.

Le velocità effettive raggiungibili saranno determinabili solo dopo l'attivazione del servizio e dipendono comunque dalla distanza dal cabinet, dal grado di congestione della rete, dall'utilizzo del Wi-Fi e dal numero e tipologia di apparati connessi.

I rinnovi avvengono ogni mese.

Il servizio Voce viene attivato sfruttando la tecnologia VoIP, per l'utilizzo è necessario collegare il telefono di casa al Modem Wi-Fi; di conseguenza il funzionamento del modem condiziona anche il servizio Voce (es per mancanza elettricità). Potrebbero inoltre non essere garantite le funzionalità per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.



RIEPILOGO

IMPORTI

Internet 100	24,99 €
Modem Wi-Fi e assistenza per 48 mesi	Incluso
Voce Unlimited	Incluso
TOTALE	24,99 €

Gli importi indicati sono IVA inclusa.

[Parla con noi](#)

NAVIGA VELOCE CON

Figura 10: Sito istituzionale WindTre – Esito verifica copertura

Si osserva, tuttavia, che in modo difforme da quanto previsto dalla delibera, l'operatore non associa a questa offerta una diversa denominazione commerciale.

L'offerta "3Absolute" è pubblicizzata come un'offerta realizzata su infrastruttura misto fibra-rame o ADSL riportando i corrispondenti bollini rosso e giallo.



3ABSOLUTE
Navigazione da casa illimitata con tecnologia ADSL e FTTC

24,90€ al mese

  by INPOSTRADA

Verifica la velocità disponibile al tuo indirizzo

Comune _____ Indirizzo _____ Civico _____

Hai già una linea fissa? SI NO [InPost](#) [Telefon](#)

[VERIFICA](#)

Figura 11: Sito istituzionale WindTre – Offerta "3Absolute" Tre

Anche in questo caso l'operatore associa, **in modo difforme dalla delibera**, due diversi bollini alla stessa formulazione commerciale.

La norma su richiamata prevede che, ad un certo servizio e formulazione commerciale, corrisponda un solo bollino che ne evidenzia la velocità e l'architettura.

Quindi più correttamente WindTre avrebbe dovuto indicare due offerte, ad esempio: TRE ABSOLUTE MISTO FIBRA-RAME e TRE ABSOLUTE RAME associando alle stesse i bollini, rispettivamente, giallo e rosso.



Figura 12: Sito istituzionale WindTre – Offerta “3Absolute” Tre Esito verifica copertura

Fastweb

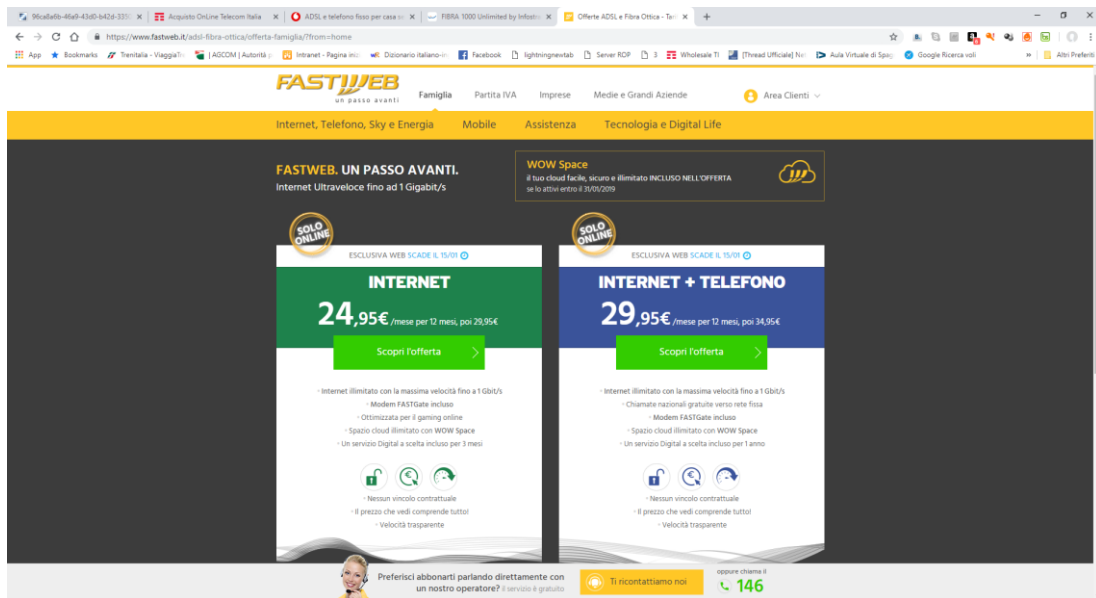


Figura 13: Sito istituzionale Fastweb – Tipologia di offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale, Fastweb propone una denominazione, “Internet Ultraveloce fino a 1Gigabit/s” che non fa riferimento all'architettura bensì alla massima velocità, senza l'indicazione di alcun bollino.

Dopo aver cliccato su “Scopri”, il cliente ottiene la schermata seguente in cui ci sono ulteriori indicazioni economiche sull’offerta.

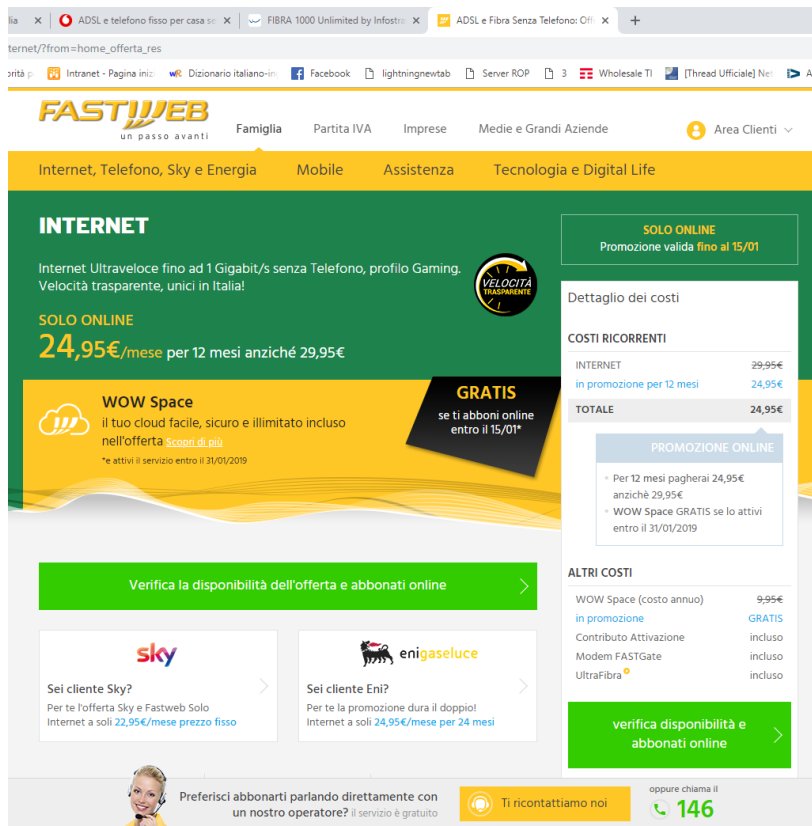


Figura 14: Sito istituzionale Fastweb –

A questo punto il cliente va a verificare la copertura e viene mostrata la velocità e l’architettura con il relativo bollino:

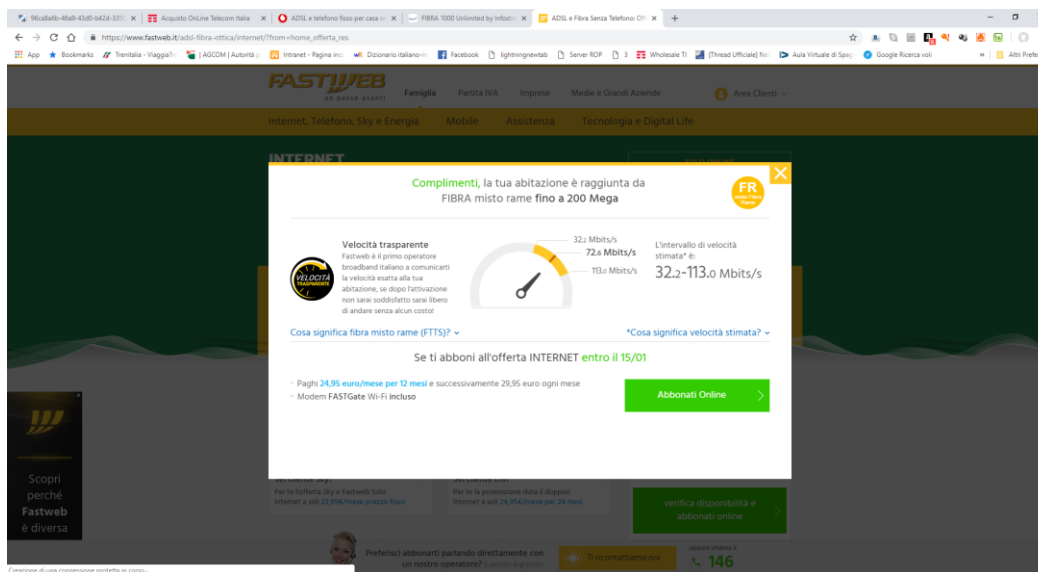


Figura 15: Sito istituzionale Fastweb – Esito verifica copertura

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Cliccando sul link “Cosa significa fibra misto rame (FTTS)?” appare la descrizione della tecnologia disponibile ed il link alla pagina dedicata di Fastweb di descrizione del funzionamento e della copertura della fibra ottica.

Sin osserva che Fastweb pubblicizza, nella pagina iniziale “one to many” solo un generico brand commerciale, in cui si indica la velocità massima, senza far riferimento al termine fibra né a bollini.

In fase di attivazione il cliente verifica la copertura e la velocità massima. In questo momento Fastweb indica il corretto bollino.

Non avendo utilizzato il termine fibra nella comunicazione “one to many” si può dire che Fastweb **si è attenuta alla delibera**.

Infatti al cliente, nella pagina iniziale, viene proposta un’offerta che indica solo la velocità massima.

Solo successivamente scopre la copertura.

Tuttavia, in modo difforme dalla delibera, Fastweb utilizza, per l’architettura mista fibra-rame, l’acronimo FTTS in luogo di FTTN.

Tiscali

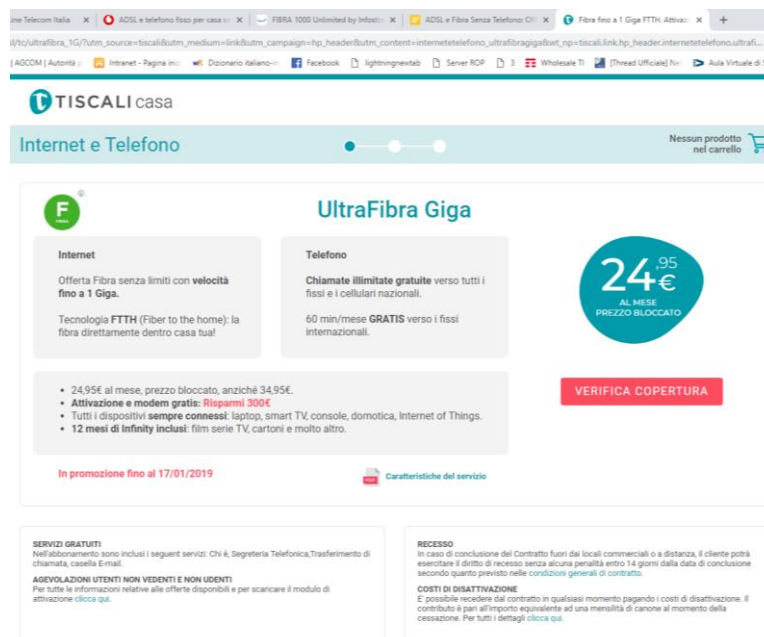


Figura 16: Sito istituzionale Tiscali – Tipologia offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale, Tiscali propone l’offerta “UltraFibra Giga”, apponendo l’apposito bollino verde. Dopo aver cliccato su “Verifica copertura” ed inserito il proprio indirizzo, il cliente può verificare quale offerta è disponibile, con l’indicazione del bollino corrispondente.

The screenshot shows the Tiscali website interface. At the top, there's a navigation bar with the Tiscali logo and 'TISCALI casa'. Below that, a breadcrumb trail indicates the user is viewing the 'ADSL Full' offer. A message states 'All'indirizzo 80121 Napoli, Piazza Amedeo 1 sei coperto da' (At the address 80121 Napoli, Piazza Amedeo 1 you are covered by). The main content area features two offer cards. The top card is for 'ADSL Full' with a price tag of 24.95€ 'AL MESE PREZZO BLOCCATO'. It lists benefits: 'Internet' (unlimited, no limits) and 'Telefono' (unlimited calls to fixed and mobile national numbers, 60 min/month free to international fixed numbers). A list of perks includes: 24.95€ monthly price (down from 39.95€), free activation (96€ savings), free Tiscali WiFi modem (60€ savings), and 5 months of Infinity TV. A 'PROCEDE' button is at the bottom right. The bottom card is for 'ADSL Open' with a price tag of 19.95€, offering unlimited internet and unlimited calls to fixed national numbers.

Figura 17: Sito istituzionale Tiscali – Esito verifica copertura

Scaricando il pdf https://casa.tiscali.it/doc/caratteristiche-offerta/adsl_full_sha_voip.pdf il cliente può conoscere le caratteristiche dell'offerta e visualizzare, tramite appositi link, le descrizioni delle varie tecnologie.

Si osserva che, correttamente, Tiscali, a seguito della verifica della copertura, modifica il brand commerciale dell'offerta che diventa "ADSL Open" o "ADSL Full".

BT Italia

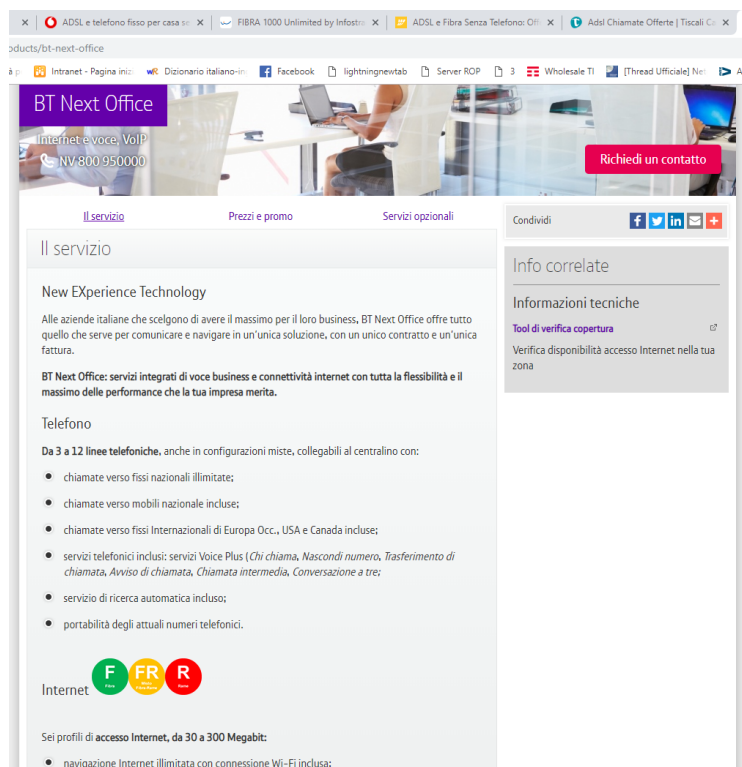


Figura 18: Sito istituzionale BT Italia – Tipologia Offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale, BT Italia non pubblicizza un brand commerciale per un'offerta, bensì riporta che le proprie offerte sono disponibili su tutte le tecnologie, apponendo pertanto tutti e tre i bollini. Dopo la verifica di copertura, il cliente può visualizzare la tecnologia disponibile al proprio indirizzo, con l'indicazione del bollino corrispondente. Correttamente BT Italia non utilizza il termine fibra nel brand commerciale (laddove indica genericamente il riferimento al servizio telefonico o Internet).

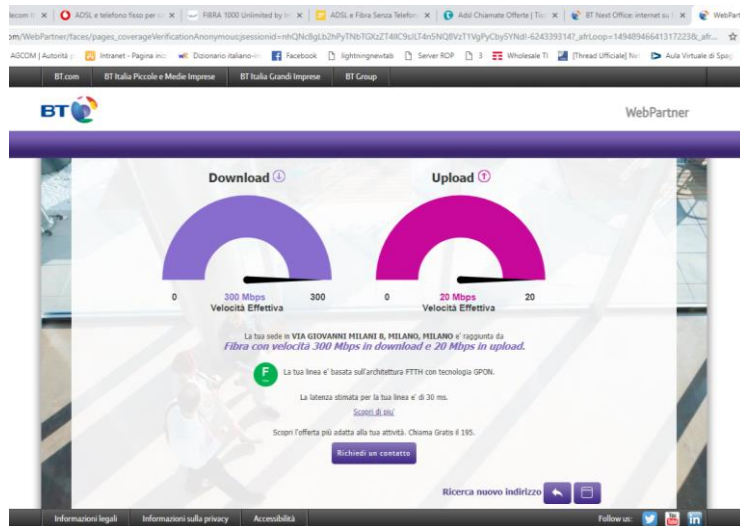


Figura 19: Sito istituzionale BT Italia – Esito verifica di copertura

Cliccando sul tasto “Scopri di più”, il cliente accede alla descrizione della tecnologia disponibile all’indirizzo inserito. In tal caso, correttamente, viene fornita l’indicazione dell’architettura con il corrispondente bollino.

Welcome Italia

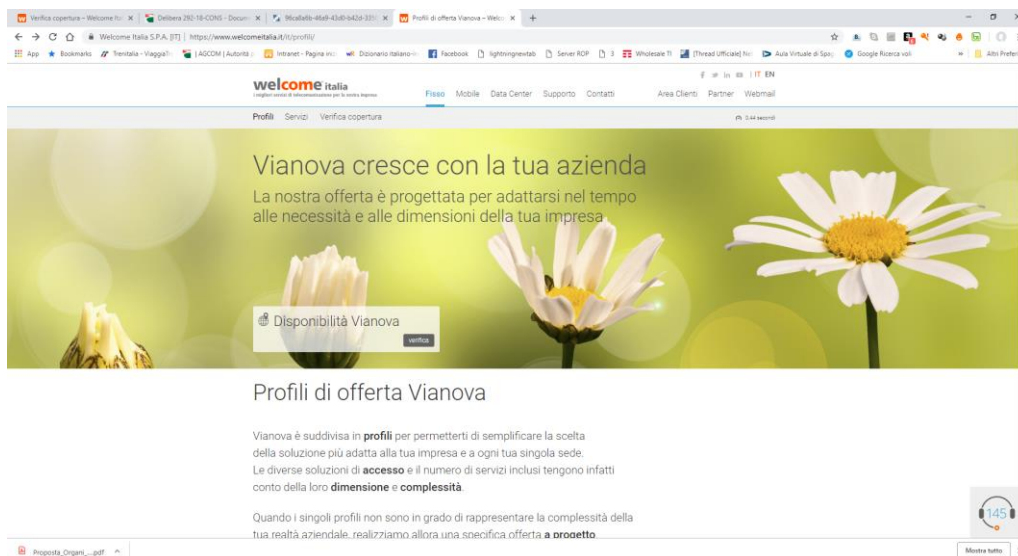


Figura 20: Sito istituzionale Welcome Italia – Tipologia offerte proposte

Sul proprio sito istituzionale Welcome Italia propone l’offerta Vianova, rimandando alla verifica di copertura per l’indicazione della tecnologia disponibile all’indirizzo inserito dall’utente.

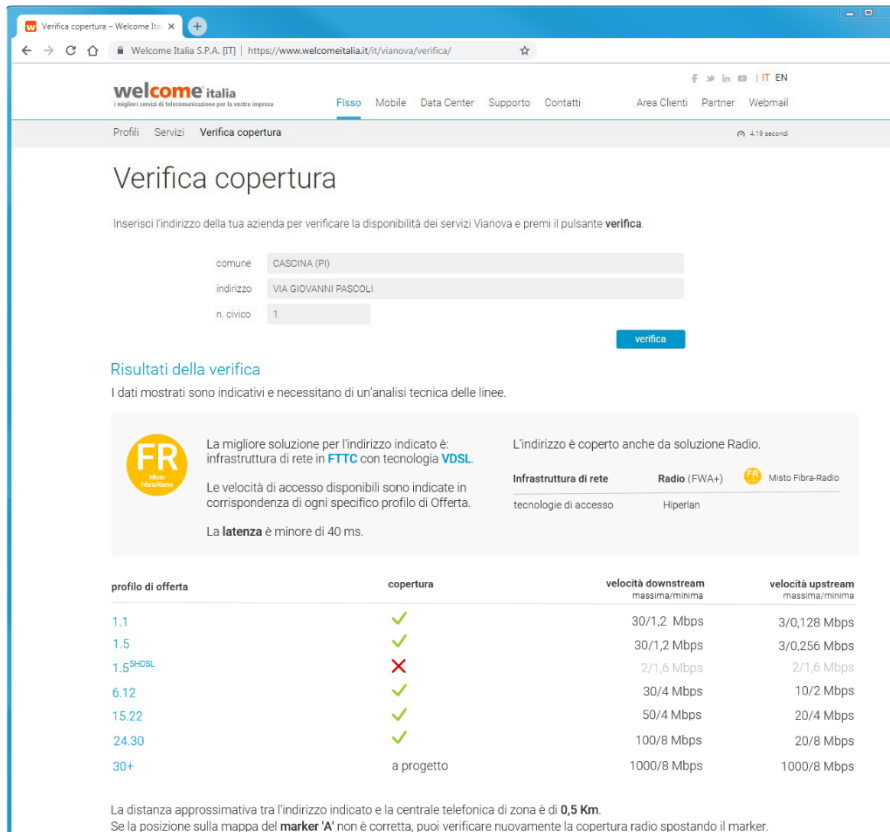


Figura 21: Sito istituzionale Welcome Italia – Esito verifica di copertura

Dopo la verifica di copertura, è riportata la migliore soluzione per l'indirizzo indicato con l'indicazione della tecnologia disponibile ed il corrispondente bollino (nel caso in figura Misto Fibra-Radio e bollino arancione).

Anche in tal caso l'interpretazione di Welcome appare corretta dal momento in cui l'offerta non fa riferimento al termine fibra. La tecnologia viene specificata a seguito della verifica della copertura, apponendo il corrispondente bollino.

3 Conclusioni

Dall'esito del monitoraggio condotto nei confronti dei principali operatori presenti sul mercato² al fine di verificare le modalità di attuazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 292/18/CONS nel corso del periodo di sperimentazione, è emerso che tutti gli operatori hanno più o meno correttamente applicato le indicazioni dell'Autorità sia in relazione alle comunicazioni one-to-many che di tipo personalizzato.

Le difformità rispetto alla delibera sono state due:

- I. associazione, già nella comunicazione *one to many*, di due bollini allo stesso brand commerciale (caso di TIM) per segnalare le possibili diverse architetture

² TIM, Vodafone, WindTre, Fastweb, Tiscali, BT Italia e Welcome Italia

con cui si fornisce il servizio (ad es. misto rame-fibra e rete rigida); si ritiene opportuno chiarire al mercato che ad ogni bollino è associato una certa caratteristica servizio: a banda larga < 30 Mbps, a banda ultra larga \geq 30 Mbps e < 1 Gbps su rete mista, e in fibra da 1 Gbps a salire. Non è pertanto possibile associare allo stesso servizio più bollini. La specificità architeturale potrà essere chiarita nella sezione di approfondimento. Nello specifico, gli accessi su rete rigida, se utilizzati per fornire servizi a banda ultralarga a velocità uguale o maggiore di 30 Mbps, andranno inclusi all'interno del bollino giallo; nella sezione di approfondimento si potrà chiarire che sono accessi in rame direttamente attestati in centrale locale.

- II. associazione, implicita, di più architetture allo stesso brand commerciale nella comunicazione one to many (ad esempio Vodafone e WindTre). In tal caso il cliente viene a conoscenza dei differenti bollini solo nelle informazioni di dettaglio (one to one). Anche su questo è opportuno chiarire che il bollino va associato al brand commerciale e alla corrispondente architettura e velocità di accesso: verde su rete in fibra, giallo su rete FTTH/FWA+ (incluso il caso di rete rigida), rosso su rete FTTE.

Si ritiene, inoltre, necessario chiarire al mercato, anche con riferimento alla richiesta di Fastweb, che risulta certamente corretto pubblicizzare un'offerta fibra (con bollino verde) anche se questa non è disponibile su tutto il territorio nazionale. D'altronde nessun operatore dispone, ad oggi, di una copertura nazionale in fibra ottica. È pertanto corretto il rinvio, del potenziale cliente, alla verifica della disponibilità del servizio in fibra presso il proprio indirizzo.

Tuttavia, laddove in esito alla verifica, il servizio FTTH non fosse disponibile, non è sufficiente indicare la tecnologia alternativa disponibile con il relativo bollino (ad es. FTTC con bollino giallo). Occorre in aggiunta (come già indicato al punto II sopra), come fatto da alcuni operatori, modificare anche la denominazione commerciale del servizio che il cliente potrà valutare di acquistare.

Ad esempio, se il servizio FTTH è denominato "TUTTO FIBRA", nella pagina iniziale, e se in esito alla verifica (dopo aver premuto il tasto ATTIVA) è disponibile la copertura FTTC, occorrerà indicare che il cliente può aderire alla differente offerta "SUPER Internet misto fibra-rame", o, in caso di copertura ADSL, all'offerta "VERA ADSL".

Inoltre, si è rilevato che alcuni operatori hanno preferito pubblicizzare solo l'offerta "solo fibra" nella pagina iniziale, altri tutte le offerte.

Si ritiene che questa sia una scelta commerciale non sindacabile dal regolatore. È essenziale, però, che dopo che il cliente ha verificato la copertura, laddove questa non sia in fibra, venga cambiata la denominazione commerciale, come detto sopra e non specificato solo l'acronimo tecnico.

Ulteriore raccomandazione riguarda la necessità di non utilizzare acronimi diversi da quelli previsti in delibera per le architetture di rete (ad esempio non va utilizzato FTTS in luogo di FTTN).

Tanto premesso, si ritiene che il periodo di sperimentazione di cui all'art. 8 comma 2 della delibera n. 292/18/CONS possa ritenersi concluso con esito sostanzialmente positivo, fatti salvi i chiarimenti che si propone di fornire al mercato nei termini di cui sopra.

L'Autorità, pertanto, adotta un provvedimento che dispone, in forma definitiva e tenuto conto dei chiarimenti di cui sopra, l'utilizzo dei simboli colorati "F", "FR", "R" con i relativi sottotitoli, in tutte le comunicazioni al pubblico.