



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 35/19/CONS

ESITI DEL PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DI CUI ALL'ART. 8 COMMA 2 DELLA DELIBERA N. 292/18/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 7 febbraio 2019;

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

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

VISTA la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il *Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*;

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

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;

VISTO il decreto legislativo 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”;

VISTA la delibera n. 33/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante “*Consultazione pubblica in merito alla 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*”;

VISTA 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*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che la suddetta delibera, all'art. 8, comma 2 prevede 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”*;

VISTO l'esito positivo del monitoraggio condotto sull'attuazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 292/18/CONS nel corso del periodo di sperimentazione, come riportati in **Annexo A** al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante;

CONSIDERATO che dall'esito del monitoraggio condotto nei confronti di alcuni operatori presenti sul mercato, al fine di verificare le modalità implementative delle disposizioni di cui alla delibera n. 292/18/CONS nel corso del periodo di sperimentazione, è emerso che tutti gli operatori hanno sostanzialmente 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:

- associazione, nella comunicazione *one to many*, di due bollini alla stessa denominazione commerciale del servizio, i quali ingenerano confusione sul servizio il quale è, ai sensi della delibera n. 292/18/CONS, univocamente associato ad un singolo bollino; ad esempio l'associazione di due bollini, giallo e rosso, alla stessa denominazione commerciale non consente al cliente di capire se il servizio che acquista è a banda ultralarga o no; a tale riguardo, come chiarito in Annexo A, gli accessi su “rete rigida” sui quali viene fornito un accesso a banda ultra larga mediante Optical Network Unit (ONU VDSL), possono rientrare nell'ambito della denominazione commerciale con bollino giallo purché, nella comunicazione one-to-one, sia descritta trasparentemente al cliente l'effettiva architettura sottostante (FTTE) che, grazie alla ridotta distanza dalla centrale locale, consente di ottenere un servizio NGA;
- associazione implicita, nella comunicazione *one to many*, di più servizi e architetture (ad es sia FTTC sia FTTH), alla stessa denominazione commerciale del servizio. In tal caso il cliente viene a conoscenza del servizio effettivo (e del bollino associato all'architettura sottostante al servizio) tramite le informazioni di dettaglio ottenute successivamente in modalità *pull (one to one)*; trattasi della fattispecie in cui l'operatore pubblicizza un servizio “fibra” e il cliente, solo dopo aver premuto il tasto di attivazione, viene a conoscenza del fatto che presso la propria abitazione il servizio è, ad esempio, in rame; in tal caso, in base alla delibera, l'operatore non può associare a tale ultimo servizio la stessa iniziale denominazione commerciale la quale contiene, erroneamente, il termine “fibra”; andrà chiarito al cliente che acquisterà un servizio solo rame (a cui si associa il bollino rosso) con una diversa denominazione commerciale che non contiene più il termine “fibra”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO inoltre, necessario chiarire al mercato, anche con riferimento alla richiesta di un operatore, che risulta certamente corretto pubblicizzare un'offerta fibra (con bollino verde) anche se questa non è disponibile su tutto il territorio nazionale, purché sia comunicata con chiarezza al consumatore la necessità di una verifica puntuale dell'architettura di rete relativa all'indirizzo specifico. D'altronde nessun operatore dispone, ad oggi, di una copertura nazionale in fibra ottica. È pertanto necessario il rinvio, del potenziale cliente, alla verifica della disponibilità del servizio in fibra presso il proprio indirizzo;

RITENUTO opportuno precisare tuttavia che, laddove in esito alla verifica di copertura, il servizio FTTH non fosse disponibile, non sia sufficiente indicare la tecnologia alternativa disponibile con il relativo bollino (ad es. FTTC con bollino giallo). Occorre in aggiunta, come già realizzato da alcuni operatori, modificare anche la denominazione commerciale del servizio che il cliente potrà valutare di acquistare;

RILEVATO che alcuni operatori hanno preferito pubblicizzare solo l'offerta fibra nella comunicazione *one to many*, altri tutte le tipologie di offerta basate su diverse architetture di rete;

RITENUTO che, seppure ciò configuri una scelta commerciale non in contrasto con la delibera, è essenziale, però, che dopo che il cliente ha verificato la copertura, laddove questa non sia in fibra, venga cambiata la denominazione commerciale dell'offerta e associata al bollino corrispondente, come detto sopra;

RITENUTO necessario raccomandare agli operatori di non utilizzare acronimi diversi da quelli previsti in delibera per le architetture di rete;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'utilizzo dei simboli colorati "F", "FR", "R" con i relativi sottotitoli, in tutte le comunicazioni al pubblico, di cui all'articolo 7 della delibera n. 292/18/CONS, è approvato in via definitiva tenuto conto dei chiarimenti sulle modalità applicative di cui in premessa.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 7 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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