

Audizione FASTWEB nell'ambito del disegno di legge n. 1721 *“Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea – legge di delegazione europea 2019”*

Senato della Repubblica – Commissione 14^a (Politiche dell'Unione europea)

5 maggio 2020

Illustre Presidente, Onorevoli Senatori,

Vi ringrazio per averci offerto la possibilità di esprimere la nostra posizione riguardo la Legge di Delegazione europea 2019 ed in particolare sul recepimento del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, su cui si concentrerà il mio intervento di oggi.

Prima di entrare nel merito di alcune misure specifiche che dovrebbero essere garantite nel mercato delle telecomunicazioni a tutela dei consumatori e per una concorrenza effettiva, ritengo doveroso fare un breve passaggio sull'attuale situazione emergenziale che sta coinvolgendo tutto il Paese.

CONSIDERAZIONI GENERALI

In un momento di grave isolamento quale quello in cui viviamo, le infrastrutture di telecomunicazione sono state un asset essenziale per consentire alle famiglie e aziende Italiane di continuare ad avere una vita lavorativa, scolastica e sociale.

Ovviamente ciò ha generato un importante incremento di traffico soprattutto sulle reti fisse dovuto principalmente all'adozione dello smart working da parte di un elevato numero di aziende, alle lezioni a distanza e all'intrattenimento in streaming. Per dare una dimensione di quanto sia stato rilevante il fenomeno, riportiamo che a partire dall'adozione delle misure di lockdown il flusso di dati negli orari di picco, tipicamente tra le 20 e le 24, è aumentato del 40%. Si tratta di un aumento eccezionale, che in genere è raggiunto nel corso di un anno e che invece è intervenuto in pochi giorni.



Per consentire alla rete di sostenere tali incrementi di traffico Internet, FASTWEB ha immediatamente messo in campo investimenti importanti per adeguare in modo tempestivo il dimensionamento dei principali nodi di rete e consentire la connessione di tutti i clienti, senza disservizi e riducendo al minimo i rallentamenti.

L'emergenza ha dunque fatto emergere, oltre al ruolo critico delle infrastrutture di rete, il valore degli investimenti continui messi in campo da FASTWEB negli anni – parliamo di un reinvestimento annuale in infrastrutture di circa il 30% dei propri ricavi – che hanno consentito di adeguare le infrastrutture in tempi brevi alle nuove esigenze e sopportare, senza disservizi, questa fase di criticità.

Vogliamo cogliere l'occasione anche per sottoporre alla vostra attenzione un ulteriore elemento: il traffico sta aumentando anche perché sta incrementando in modo rilevante la richiesta di abbonamenti alla rete fissa. Come noto, l'Italia sotto questo aspetto ha da sempre registrato un'anomalia: più del 40 per cento delle famiglie non aveva un abbonamento alla rete fissa e si affidava per la navigazione alla sola rete mobile.

Ciò non per mancanza di infrastrutture - percentuali molto simili si registrano anche nelle aree urbane, dove ci sono una pluralità di reti - né riteniamo per un tema di costi visto che abbiamo, grazie alle dinamiche concorrenziali, i prezzi più accessibili in Europa. Il problema dunque è da ricondurre ad una mancanza di bisogno di reti performanti che caratterizzava il nostro Paese e legato essenzialmente alla scarsa abitudine ad interagire con la Pubblica Amministrazione in modo telematico, ad acquistare online e a lavorare in modalità "agile".

Ora, se vogliamo vedere qualcosa di positivo nella terribile situazione che stiamo vivendo è che **abbiamo registrato un'accelerazione straordinaria nel processo di digitalizzazione delle famiglie: nei mesi di marzo ed aprile FASTWEB ha rilevato un aumento di quasi il 40% di richieste di attivazione di reti fisse da parte delle famiglie.** Questo processo di digitalizzazione accelerata andrà agevolato affinché nessuno rimanga indietro. Quindi a nostro avviso le priorità, non solo per gli operatori ma per il Paese, saranno di velocizzare la posa di reti nelle aree che ne sono sprovviste (e noi crediamo che il 5G avrà un ruolo straordinario) ma anche programmi di alfabetizzazione informatica. Pertanto, mi associo alle richieste avanzate anche da altri operatori nel chiedere norme di semplificazione che possano agevolare questo compito.

Un ultimo aspetto che voglio trattare, riguarda lo stanziamento dei **voucher per accelerare l'adozione della banda ultralarga**. Alla luce delle considerazioni appena fatte, legate all'importante incremento delle



attivazioni di reti fisse che abbiamo riscontrato in questo ultimo periodo da parte delle famiglie, riteniamo fondamentale che questi voucher siano **concentrati su due segmenti di mercato**:

- da una parte le **PMI**, ovvero le piccole e medie imprese, che sono il reale tessuto produttivo del nostro Paese;
- dall'altra le **famiglie con indicatore ISEE basso**, per concentrarsi su quei segmenti per i quali il fattore economico è la vera barriera. Ci sembra meno opportuno, anche alla luce della necessità di gestire con efficacia le risorse pubbliche disponibili per la fase di ripresa del Paese, una distribuzione a pioggia ovvero anche a favore di famiglie che non avrebbero difficoltà ad attivare una connessione.

Ci auguriamo dunque che, anche grazie a questo importante atto di recepimento del nuovo codice delle comunicazioni elettroniche, vi sia un ulteriore riconoscimento del ruolo strategico delle infrastrutture e dei servizi di comunicazione elettronica e che alla luce di ciò vengano **introdotte delle misure per favorire un rapido e sostenibile potenziamento delle reti di telecomunicazione, anche nell'ottica di perseguire la massima inclusione di tutti i cittadini in un momento in cui l'esistenza digitale ha acquisito un'importanza quanto mai primaria.**

OSSERVAZIONI

Entrando nel merito del disegno di legge oggetto dell'audizione di oggi, desidero segnalare di seguito alcuni elementi che, ad avviso di FASTWEB, potrebbero essere introdotti nell'ottica di favorire l'accelerazione nel processo di digitalizzazione del Paese e un contesto competitivo a tutela dei consumatori.

Tutte le proposte illustrate di seguito vertono sull'articolo 4 relativo ai *“Principi e criteri direttivi per l'attuazione della direttiva (UE) 2018/1972, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche”*.

1. Potenziamento della banda ultralarga

Il DDL prevede, tra i principi per l'attuazione della Direttiva (UE) 2018/1972, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (di seguito “Direttiva”), l'introduzione di misure per lo sviluppo della connettività e per potenziare gli investimenti in reti a banda ultralarga e che accelerino l'accesso generalizzato delle famiglie e delle imprese alle reti ad altissima velocità.



Si tratta di un principio che, alla luce della situazione attuale, ha acquisito ancora maggiore rilevanza. In vista di un periodo emergenziale che potrebbe non concludersi a breve, riteniamo fondamentale accelerare sullo sviluppo delle infrastrutture a banda ultralarga e in modo particolare nelle aree ancora non raggiunte da infrastrutture di nuova generazione, per mettere a disposizione di tutti quegli utenti che vi risiedono una rete a banda ultralarga con una performance di download a un gigabit, fondamentale per lavorare, seguire lezioni a distanza.

In tal senso, riteniamo che un ruolo cruciale sarà svolto dallo sviluppo delle reti 5G mobili e “Fixed Wireless Access”. Le reti 5G FWA sono reti fisse che arrivano in fibra fino a poche centinaia di metri dalle abitazioni e poi sfruttano, per l’ultimo tratto, le frequenze del 5G. Reti dunque che coniugano le performance della fibra, arrivando a fornire velocità di download fino a 1 Gigabit/secondo, con la facilità di installazione del mobile. Esse rappresentano, dunque, un cambio di paradigma che sarà cruciale per rendere disponibili in modo rapido infrastrutture adeguate a soddisfare il bisogno di connettività delle famiglie e delle imprese, anche nelle aree in digital divide e nelle aree “grigie”.

Pertanto riteniamo fondamentale **rafforzare il riferimento a tutte le tecnologie** che possono garantire un’accelerazione, nella realizzazione di una copertura a banda ultralarga e attivare nuove connessioni in favore di famiglie e imprese.

Come già evidenziato nella parte iniziale del mio intervento, voglio ribadire che per consentire un rapido sviluppo delle reti di telecomunicazione, oltre a favorire l’implementazione di tutte le tecnologie che permettono di raggiungere elevate velocità di connessione, sarà cruciale attuare dei meccanismi di **semplificazione delle procedure autorizzative inerenti gli interventi di scavo, installazione e manutenzione di reti di comunicazione**. Solo attraverso una procedura semplificata di rilascio dei permessi, ad esempio attraverso meccanismi di silenzio assenso da parte dell’amministrazione locale, sarà possibile avere **un’importante accelerazione nelle attività di potenziamento delle infrastrutture fisse e mobili**. Al contrario ci troveremo in una condizione in cui il potenziamento delle reti sarebbe fortemente frenato da tali processi burocratici.

In tal senso va interpretata la **proposta emendativa che proponiamo**:

All’art. 4 comma 1 lettera c:

- a) dopo le parole “*introdurre misure*” aggiungere le seguenti “*di semplificazione*”



b) dopo le parole *“investimenti in reti a banda ultralarga,”* aggiungere le seguenti *“anche tenendo conto delle potenzialità del 5G e in ogni caso del principio di neutralità tecnologica, senza discriminazione nei confronti di quelle tecnologie che garantiscono prestazioni in grado di assicurare una connettività pervasiva e ubiqua”*.

2. Contributi per la concessione di diritti d'uso dello spettro radio

La Direttiva stabilisce i criteri per fissare contributi per lo spettro, facendo riferimento ad alcuni principi specifici. In particolare all'articolo 42 viene sancito che tali contributi debbano essere *“obiettivamente giustificati, trasparenti, non discriminatori e proporzionati allo scopo perseguito e tengano conto degli obiettivi generali della presente direttiva”*.

È fondamentale dunque esplicitare che la fissazione dei contributi per la concessione dei diritti d'uso dello spettro radio, garantisca uno degli obiettivi principali della direttiva ovvero la realizzazione di una concorrenza effettiva, incentivando l'accesso allo spettro per operatori nuovi entranti. E' dunque necessario che le Autorità di settore effettuino la quantificazione anche sulla base di una valutazione delle condizioni della concorrenza nel mercato e dei probabili effetti della quantificazione dei contributi sugli investimenti attuali e futuri da parte dei partecipanti al mercato.

Alla luce di quanto esposto si riporta la **seguinte proposta emendativa**:

All'articolo 4 comma 1 lettera d) dopo le parole *“prestatori di servizi”* aggiungere *“anche favorendo una concorrenza effettiva nonché l'uso effettivo ed efficiente dello spettro radio e la promozione dell'innovazione e di investimenti efficienti, anche prevedendo un periodo adeguato di ammortamento degli investimenti”*

3. Trasparenza tariffaria

Siamo fermamente convinti che la trasparenza tariffaria rappresenti un **presidio fondamentale di tutela dei consumatori** ed uno strumento in grado di assicurare maggiore lealtà della concorrenza tra operatori: a testimonianza di ciò, da circa tre anni abbiamo avviato la nostra campagna per la promozione di tariffe chiare e trasparenti, *#nientecomeprima*.



Abbiamo cioè messo in campo tutte le misure per rendere le nostre offerte semplici e trasparenti, includendo nel prezzo pubblicizzato tutti i servizi ancillari quali il costo di attivazione, il costo del piano tariffario, l'utilizzo della segreteria telefonica.

L'iniziativa del singolo operatore non è apparsa sufficiente in ogni caso a innescare un cambio di paradigma nel mercato. E' evidente che a fronte di una minoranza di clienti che sono in grado di analizzare i costi effettivamente legati ad una specifica offerta, la maggior parte degli utenti si ferma invece al confronto tra i costi pubblicizzati, che molto spesso rappresentano solo una parte del costo effettivo. Questo, oltre a danneggiare gli utenti, crea un serio ostacolo ad una sana dinamica concorrenziale: la possibilità di "pre-attivare" alcuni servizi ancillari, che comportano dunque automaticamente per il cliente dei costi aggiuntivi non chiaramente esplicitati nelle tariffe pubblicizzate, così come la poca trasparenza sui costi di dismissione del servizio, impedisce ai consumatori una comparazione efficace delle offerte presenti sul mercato e penalizza gli operatori che assicurano la trasparenza delle proprie offerte. Ciò rappresenta, a nostro avviso, un elemento in grado di falsare notevolmente la concorrenza tra gli operatori del mercato e costringe molti utenti al pagamento di componenti di prezzo di cui spesso non sono consapevoli. I costi di dismissione del servizio sono particolarmente ingannevoli in tal senso. Pochissimi utenti valutano il peso di questa componente nella fase di acquisto, anche perché essa non viene quasi mai esplicitata in modo evidente. Salvo che poi essa si rivela un fattore molto penalizzante nel caso il cliente voglia disabbonarsi e migrare verso un'offerta diversa.

Alla luce di tali considerazioni proponiamo di specificare la necessità di fornire al cliente informazioni trasparenti, aggiornate e comparabili in ogni fase del rapporto contrattuale, dal momento della sottoscrizione del contratto fino alla cessazione.

Pertanto, proponiamo di **introdurre, al comma 1 dell'art.4 la seguente lettera a-bis:**

"a-bis) prevedere la disponibilità di informazioni trasparenti, comprensibili e comparabili su offerte e servizi, garantendo l'adeguata visibilità di tutte le voci che compongono il prezzo finale dell'offerta, inclusi gli eventuali costi per la dismissione del servizio applicati nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 2 aprile 2007 n. 40."



4. Semplificazione nell'identificazione dei clienti

L'attuale emergenza ha comportato un cambiamento radicale nelle nostre abitudini di vita e di lavoro, spingendo a remotizzare e virtualizzare tutte quelle attività che possono essere svolte online. Fastweb ritiene che tale approccio dovrà essere mantenuto per un lungo periodo e dunque sarà fondamentale mettere in atto tutte le azioni possibili volte a favorire il distanziamento sociale, condizione fondamentale per garantire il contenimento del virus.

Tra le attività commerciali che possono essere svolte da remoto c'è evidentemente quella di vendita dei servizi di connettività fissi e mobili. Si rammenta però che per la vendita di SIM è necessario il riconoscimento dell'identità del cliente che acquista la SIM. Tale meccanismo ha reso finora prioritaria la vendita delle SIM all'interno dei negozi. **La creazione di una corretta cornice normativa è dunque cruciale per facilitare le attività di vendita online delle SIM.** Auspichiamo pertanto l'introduzione di una procedura semplificata per l'identificazione da remoto dei clienti, che consenta agli operatori di telefonia mobile di espletare le richieste di attivazione, sostituzione, integrazione di SIM card e tutte le operazioni ad esse connesse per via telematica, evitando il contatto dei clienti all'interno del punto vendita.

Per le ragioni sopra esposte, **proponiamo di integrare il comma 1 lettera a) con il seguente paragrafo** *“prevedere la possibilità di attivare nuove utenze e migrare da un fornitore a un altro anche mediante la semplificazione delle procedure per l'identificazione degli utenti da effettuare anche in modalità da remoto attraverso strumenti di riconoscimento telematici”.*

5. Wholesale only

Il codice europeo prevede la possibilità di un regime regolamentare più leggero per operatori con notevole forza di mercato che adottino un modello di business *“wholesale only”* ovvero che vendano solo servizi all'ingrosso senza operare nel mercato dei servizi di connettività al dettaglio. Tale previsione deriva dalla considerazione che un operatore *“wholesale only”*, non vendendo i servizi di connettività a proprie divisioni interne, ha meno incentivi a discriminare, rendendo dunque meno necessaria l'imposizione di meccanismi regolamentari rigidi.

Tale previsione può essere condivisibile nella misura in cui venga data una definizione molto specifica dell'operatore *wholesale only* – definizione che al momento non è prevista dal corpo normativo italiano – che escluda situazioni che possono interferire con la situazione descritta sopra, e dunque possano creare



incentivi per l'operatore in questione a discriminare - per esempio offrendo condizioni più favorevoli ai soggetti che acquistano direttamente dall'operatore wholesale only - o distorcere in altro modo il mercato.

Riteniamo fondamentale che nella trasposizione del codice, la definizione escluda dunque in modo molto netto la possibilità per l'operatore wholesale only che beneficia del regime regolamentare facilitato, qualsiasi attività di vendita al dettaglio, che si tratti di famiglie, imprese o pubbliche amministrazioni nonché escluda forme "indirette" di vendita al dettaglio, ad esempio attraverso legami con imprese coinvolte nella fornitura del servizio.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, proponiamo di integrare il comma 1 lettera e) con il seguente paragrafo *"tenendo in adeguata considerazione la necessità di una definizione che, in conformità con l'art 80 della direttiva 2018/1972 escluda modalità di vendita diretta o indiretta da parte di suddetti operatori di servizi al mercato retail o altre attività che possono determinare distorsioni del mercato;"*.

6. Accesso alle reti locali in radiofrequenza

La direttiva che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, introduce un obbligo per le autorità pubbliche di mettere a disposizione degli operatori infrastrutture fisiche idonee ad ospitare antenne radio di portata limitata, le cosiddette small cells.

In particolare l'articolo 57 comma 4, stabilisce che *"gli operatori abbiano il diritto di accedere a qualsiasi infrastruttura fisica controllata da autorità pubbliche nazionali, regionali o locali che sia tecnicamente idonea a ospitare punti di accesso senza fili di portata limitata o che sia necessaria per connettere tali punti di accesso a una dorsale di rete"*, inoltre l'accesso a tali infrastrutture deve essere garantito a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie.

Tale previsione costituisce un passaggio fondamentale per consentire un rapido dispiegamento delle reti 5G, particolarmente importante in una fase come questa, nella quale è diventata più impellente la necessità di garantire servizi a banda ultralarga su tutto il territorio nazionale. Avere un accesso facilitato a tali infrastrutture urbane a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie costituirebbe sicuramente per gli operatori una importante agevolazione per lo sviluppo della rete.



Pertanto riteniamo fondamentale che nella trasposizione del codice, tale passaggio chiave venga salvaguardato e potenziato, specificando senza possibilità di interpretazione l'esistenza di un obbligo a carico degli amministratori locali a dare accesso alle infrastrutture urbane disponibili sul territorio.