

FREE MODEM ALLIANCE

Spett.le Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni
agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Considerazioni della Free Modem Alliance sul documento di “consultazione in relazione all’iniziativa di TIM per estendere l’utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza” di cui alla Comunicazione del 30 giugno 2020

Spettabile Autorità,

la **Free Modem Alliance** (nel prosieguo, “FMA”) è un’alleanza di scopo fondata a Roma nel gennaio 2018, nell’ambito della campagna per il “modem libero”, al fine di promuovere l’internet aperto, l’etica tecnologica e l’equità digitale. L’Alleanza ha una competenza eterogenea, e ricomprende diversi attori della filiera digitale. Attualmente, conta tra i suoi membri AIRE Confcommercio (associazione di retailer dell’elettronica), ALLNET (Distributore ICT), Movimento del Cittadino e Altroconsumo (associazioni di consumatori), AIP e Assoprovider (associazioni di internet service provider) VTKE (associazione dei produttori di apparecchiature terminali) e Confartigianato Antennisti (installatori). Nell’ambito delle proprie attività in sede regolatoria, la FMA ha partecipato alle consultazioni nazionali di cui alle Delibere AGCOM 33/18/CONS, 35/18/CONS e alla Comunicazione del 21/05/2020, nonché alle consultazioni europee di cui alle Decisioni BEREC BoR (18) 33 e BoR (19) 181. Nel corso dell’ultimo anno, la FMA ha inoltre svolto un’intensa attività di monitoraggio del mercato italiano delle TLC, al fine di verificare e promuovere la piena applicazione della Delibera 348/18/CONS e dell’art. 3 del Regolamento (EU) 2015/2120.

Con la presente, la FMA, in aggiunta ai più comprensivi contributi che i suoi membri ritengono di presentare, desidera sottoporre all’Autorità la proprie considerazioni rispetto all’iniziativa in oggetto, in relazione ai profili di più diretto interesse per i propri scopi associativi.

Contenuti rilevanti del Documento di Consultazione

Si richiamano, preliminarmente, i punti rilevanti del Documento di Consultazione ai fini delle successive considerazioni:

- *“La fruizione del servizio di connettività ADSL è senza costi per il cliente, fatta salva la necessità di dotarsi, a proprie spese, di un modem che, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 348/18/CONS, può essere liberamente scelto sul mercato dall’utente”* (punto 2, pag. 2);
- *“l’iniziativa è da intendersi come una misura volontariamente adottata da TIM, al fine di favorire l’inclusione digitale delle fasce di utenza più deboli”* (punto 2, pag. 3);
- *“TIM predispone tecnicamente la linea del cliente in consistenza con l’offerta “Voce” e comunica allo stesso, nella fattura, la disponibilità del servizio, aggiuntivo e distinto dal servizio SU TIM “Voce”, di accesso a banda larga. Il cliente utilizza il servizio al*

FREE MODEM ALLIANCE

momento del collegamento del modem che deve acquistare, in un secondo momento, sul mercato o da TIM stessa. Nel caso il cliente voglia acquistare il modem da TIM, lo può fare alle condizioni di mercato vigenti (al momento mediante vendita con possibilità di rateizzare il prezzo su diverse durate) attraverso gli usuali canali di contatto commerciale: negozio TIM o 4 servizio clienti 187. In entrambi i casi, il cliente sottoscrive un apposito contratto di vendita e riceve le informative contrattuali previste nel processo standard. Nel caso in cui il cliente decida di acquistare il modem da TIM aderisce ad un nuovo contratto. Nel caso in cui decida, invece, di utilizzare un proprio modem, atteso che non dovrà pagare nulla a TIM, non è richiesta alcuna altra azione contrattuale nei confronti di TIM” (punto 2, pagg. 3 e 4);

- *“In tal senso, è opportuna una completa e trasparente informativa all’utenza circa le condizioni dell’offerta, specificando: (...) > condizioni economiche e contrattuali per l’eventuale fornitura del modem da parte di TIM” (punto 4.1, pagg. 7 e 8)*

Considerazioni

La FMA accoglie positivamente il fatto che TIM, in sede di progettazione dell’iniziativa, abbia espressamente preso in considerazione e riconosciuto il diritto alla libera scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti, così come previsto dalla Delibera 348/18/CONS e - a livello normativo - dal Regolamento (UE) 2015/2120. Parimenti, concorda nella valutazione dell’Autorità, laddove ha ravvisato l’opportunità di una completa e trasparente informativa all’utenza in punto di condizioni economiche e contrattuali per l’eventuale fornitura abbinata del modem.

Si evidenzia infatti che i destinatari dell’iniziativa di TIM costituiscono, come espressamente dichiarato dalla proponente, una fascia di utenza particolarmente debole. **Tale debolezza, d’altra parte, non deve essere solo valutata in relazione alle condizioni economiche degli utenti destinatari, ma anche e soprattutto a quelle socio-anagrafiche.** Infatti, l’indisponibilità, nel 2020, di una connessione internet domestica è fortemente indiziaria, almeno per una parte dei soggetti coinvolti, di una limitata dimestichezza e conoscenza dei mezzi informatici e delle potenzialità connesse all’uso di internet.

Come osserva l’ISTAT¹, *“tra le famiglie resta un forte divario digitale da ricondurre soprattutto a fattori generazionali e culturali. La quasi totalità delle famiglie con almeno un minorente dispone di un collegamento a banda larga (95,1%); tra le famiglie composte esclusivamente da persone ultrasessantacinquenni tale quota scende al 34,0% (Figura 1b). Un altro fattore discriminante è il titolo di studio; ha una connessione a banda larga il 94,1% delle famiglie con almeno un componente laureato contro il 46,1% di quelle in cui il titolo di studio più elevato è al massimo la licenza media”.* I medesimi dati indicano inoltre che, per oltre la metà delle famiglie intervistate, la ragione dell’assenza di un accesso ad internet domestico è dovuta all’incapacità di utilizzarlo (56,4%), risultando invece marginali le motivazioni di ordine economico (13,8%).

¹ Istituto Nazionale di Statistica, *Cittadini e ICT 2019*, pag. 3, pubblicato in data 18 dicembre 2019 all’url: <https://www.istat.it/it/files//2019/12/Cittadini-e-ICT-2019.pdf>

FREE MODEM ALLIANCE

I fattori, tra loro interconnessi, di ordine anagrafico, socio-educativo, e di limitata alfabetizzazione digitale, concorrono a identificare, nell'utente-tipo destinatario dell'iniziativa TIM un soggetto particolarmente vulnerabile a eventuali prassi e comunicazioni commerciali non trasparenti, fuorvianti o, addirittura, non veritiere. La problematica è lontana dall'essere meramente teorica, in special modo in relazione alla tematica del modem libero, come riconosciuto pubblicamente dall'Autorità, tra l'altro nello stesso giorno in cui veniva pubblicata la comunicazione dalla quale deriva la presente consultazione. Infatti, nella propria *"Relazione annuale 2020 sulle attività di vigilanza in materia di neutralità della rete - Implementazione del Regolamento (UE) 2120/2015"* l'AGCOM ha correttamente dato atto dell'emersione di criticità relative alla fase di concreta commercializzazione delle offerte. Tali criticità erano state già in precedenza oggetto di specifica attenzione da parte della stampa (specialmente di settore, si veda *inter alia* DDAY², Tom's Hardware³, Mondomobileweb⁴) e delle associazioni di consumatori⁵, nonché della stessa FMA attraverso proprie segnalazioni e denunce.

In relazione all'utenza destinataria dell'iniziativa, il rischio connesso a pratiche commerciali non in linea con l'assetto regolatorio e normativo vigente, e con le stesse informative, disposizioni interne e contrattuali rese pubbliche da TIM - che appaiono, sul punto, formalmente corrette e adeguate - risulta ancor più significativo. Da un lato, infatti, la minore alfabetizzazione digitale dell'utente gli rende più difficile - al momento in cui riceve la comunicazione commerciale - rilevare eventuali inesattezze od omissioni. Dall'altro, anche in un secondo momento, non gli è possibile (difettando di una connessione internet domestica, se non di una connessione internet *tout court*) verificare e approfondire sulla documentazione pubblicata online dall'operatore (Carta dei Servizi, informative, condizioni di offerta) la correttezza e completezza di quanto riferitogli, telefonicamente o nel punto vendita, dagli addetti commerciali.

Al fine di garantire non solo il riconoscimento formale del diritto di libera scelta, ma anche la possibilità effettiva di un suo esercizio, la FMA ritiene pertanto essenziale:

1. che, già in sede di comunicazione in fattura della *"disponibilità del servizio, aggiuntivo e distinto dal servizio SU TIM "Voce", di accesso a banda larga"*, (i) venga fornita, in esecuzione dell'art. 4, comma 5, della Delibera 252/16/CONS, la completa e trasparente informativa all'utenza circa le condizioni dell'offerta, (ii) venga quindi

² Roberto Pezzali, *Modem libero, un negoziante confessa: "Gli operatori ci tagliano le provvigioni se vendiamo connessioni senza modem"*, pubblicato in data 07 giugno 2019 su DDay, all'url: <https://www.dday.it/redazione/31159/modem-libero-un-negoziante-confessa-gli-operatori-ci-tagliano-le-provvigioni-se-vendiamo-connessioni-senza-modem>

³ Andrea Ferrario, *Modem Libero: come comportarsi con gli operatori*, pubblicato in data 16 gennaio 2020 su Tom's Hardware, all'URL: <https://www.tomshw.it/smartphone/modem-libero-intervista-agcom/>

⁴ Simone Nicolosi, *Modem Libero: situazione dopo oltre 1 anno ed escamotage degli operatori sulle attivazioni online*, pubblicato in data 19 marzo 2020 su Mondomobileweb, all'URL: <https://www.mondomobileweb.it/171971-modem-libero-situazione-1-anno-escamotage-operatori-online/>

⁵ Stefania Villa, Altroconsumo, *Modem Libero? Ni*, pubblicato in data 09 aprile 2019 all'url: <https://www.altroconsumo.it/hi-tech/internet-telefono/news/modem-libero>

FREE MODEM ALLIANCE

chiaramente esplicitata la possibilità di utilizzo di un terminale diverso da quello di TIM e che (iii) vengano fornite le *“indicazioni per la corretta configurazione della connessione Internet fornita da TIM, nel caso in cui si utilizzi un modem o router non fornito da TIM”*, già pubblicate da TIM sul proprio sito⁶;

2. l’emanazione di adeguate direttive e una specifica attività di controllo da parte della stessa TIM rispetto all’attività della propria rete commerciale;
3. una contestuale attività di monitoraggio da parte dell’AGCOM.

Il presente documento non ha natura riservata, e né è autorizzata la diffusione a fini di interesse pubblico e l’integrale pubblicazione.

Rimanendo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, anche documentale, si porgono distinti saluti.

Milano, lì 13/07/2020

Il coordinatore
Avv. Gabriele M. Fiorentini

⁶ https://assistenzatecnica.tim.it/at/Internet_privati/modem_generico#604002