

1. LE TELECOMUNICAZIONI

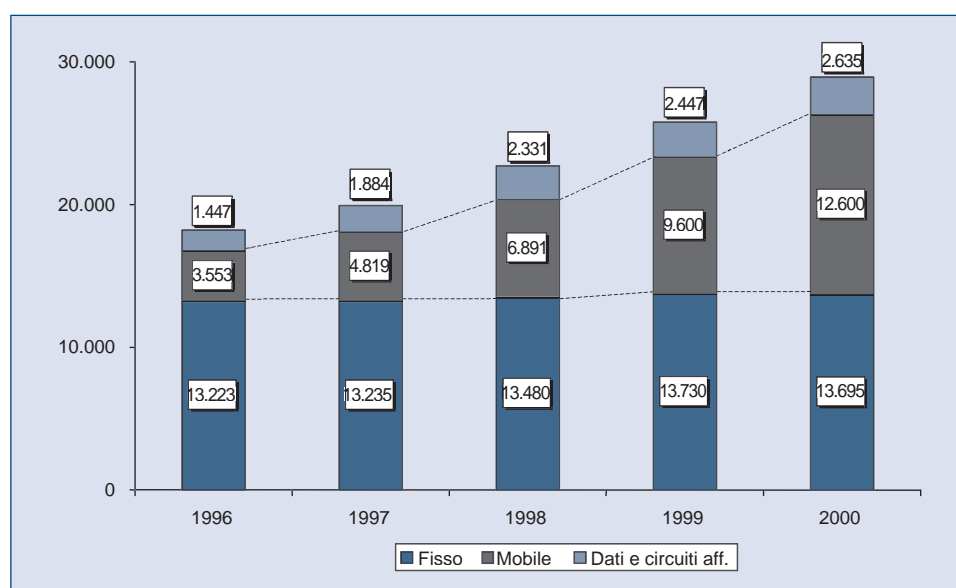
1. IL QUADRO ECONOMICO E DI MERCATO

1.1. Il mercato italiano delle telecomunicazioni

Il mercato delle telecomunicazioni può essere separato in due grandi aree di *business*: da un lato i servizi di telecomunicazione, offerti dagli operatori; dall'altro gli investimenti in apparecchiature e sistemi, che comprendono l'acquisto di terminali da parte dei consumatori finali.

Nel mercato dei servizi la telefonia mobile sopravanza la telefonia fissa: in Italia ciò vale in termini di numero di clienti, di minuti di traffico, di investimenti. I fatturati evidenziano, negli ultimi mesi dell'anno, valori del settore mobile superiori, anche se il dato 2000 conferma il primato residuale del fisso. Nel medesimo periodo sono proseguite le tendenze che ormai da qualche anno caratterizzano il comparto delle telecomunicazioni (si veda la figura 3.1): l'apparente stasi della telefonia fissa si spiega con la riduzione significativa delle tariffe e dei prezzi (specie per la terminazione fisso mobile, che registra anche una riduzione del minutaggio) e con l'effetto di sostituzione del mobile sul fisso; il forte incremento in valore della telefonia mobile, dovuto all'aumento di utenze e a una dinamica dei prezzi più costante ma anch'essa in riduzione; mentre il *business* dei dati e delle linee affittate si sviluppa costantemente.

Figura 3.1 - Dinamica del valore di mercato dei servizi TLC in Italia (milioni di euro)



Fonte: EITO

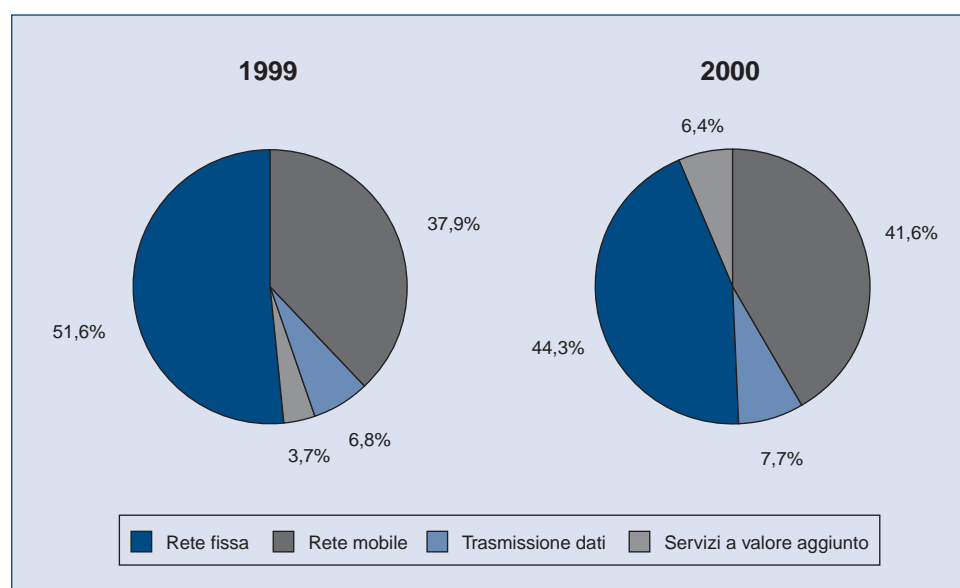
La spesa per telefonia mobile è quindi aumentata in modo robusto, crescendo di 3 miliardi di euro ed attestandosi, secondo diverse stime, su di una cifra complessiva di 12,6 miliardi di euro (oltre 23.000 miliardi di lire): l'incremento rispetto al 1999 è dunque superiore al 31%, addirittura dell'82% se lo si confronta con il 1998. Il fatturato della telefonia fissa, al contrario, si attesta intorno ai 13,7 miliardi di euro (circa 26.500 miliardi di lire): un risultato che deriva in misura calante dalla voce, ed in misura invece crescente da altri tipi di servizio. Se si affianca questa indicazione a quelle già anticipate sul "sorpasso", si ottiene l'immagine inequivocabile di un business che in un arco temporale brevissimo è stato rivoluzionato dall'innovazione tecnologica.

Quanto ai dati ed alle linee affittate, il loro fatturato supera i 2,6 miliardi di euro (circa 5.100 miliardi di lire), con un incremento vicino all'8% rispetto all'anno precedente: un dato da considerare deludente se si pensa alle grandi attese che si sono concentrate su tale business, ma che probabilmente riflette una situazione competitiva non pienamente "avviata" sul fronte dell'offerta.

In complesso, dunque, la spesa è cresciuta più del 12% arrivando a circa 30 miliardi di euro (quasi 58.000 miliardi di lire), pur in presenza di un calo dei prezzi rilevante e comune a quasi tutti i segmenti del *business*: un dato, questo, che vede l'Italia fortemente allineata alla media europea con riferimento al confronto 2000/1999, mentre la nostra *performance* risulterebbe superiore se si considerasse un periodo più lungo, ad esempio fra il 2000 ed il 1997.

In termini di quantità è proseguita nel 2000 la tendenza alla crescita del traffico sia nella telefonia mobile che in quella fissa (voce, eccetto fisso-mobile come già detto); in quest'ultima un impatto notevole è

Figura 3.2 - Il mercato italiano dei servizi di telecomunicazioni (valori percentuali)

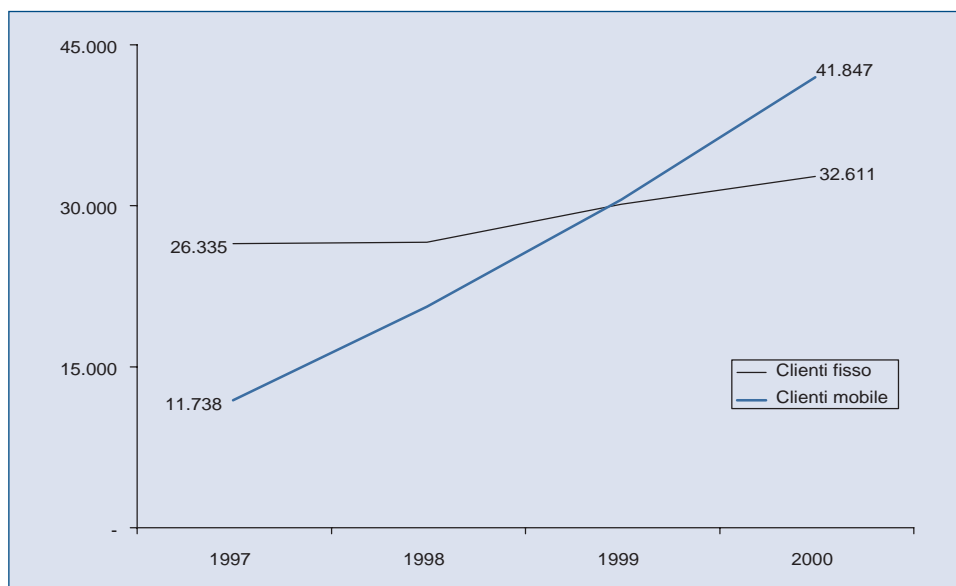


Fonte: Assinform Net/Consulting 2000

venuto dalle forti riduzioni dei prezzi nelle chiamate internazionali e *long distance*. In complesso, il “consumo” di minuti di telefonia mobile è aumentato dell’84% fra il 1998 ed il 2000, mentre il corrispondente incremento per la telefonia fissa è del 44%.

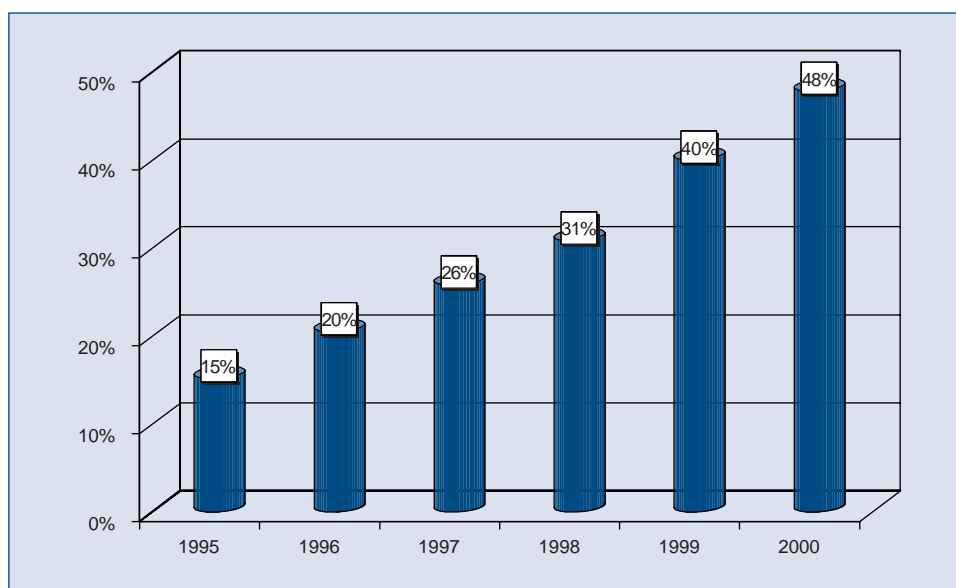
Tuttavia la dinamica della domanda manifesta, dal punto di vista della clientela raggiunta (figura 3.4), tendenze assai differenti: il numero di “clienti” – intesi come sommatoria di abbonamenti e carte prepagate –

Figura 3.3 - Clienti nei servizi di telecomunicazione in Italia (.000)



Fonte: Comunicati aziendali

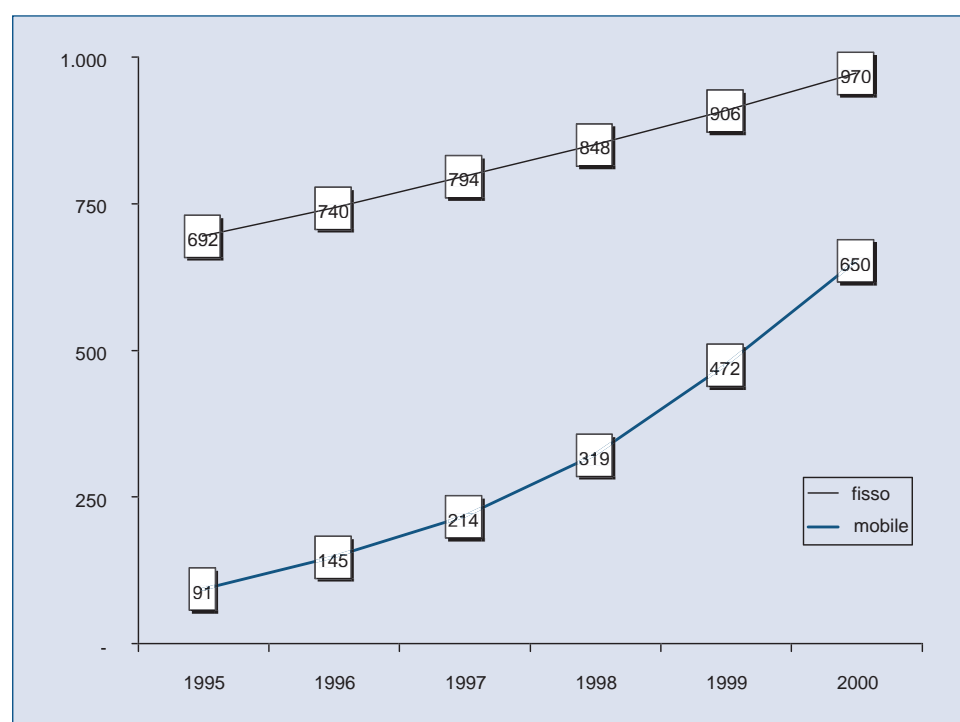
Figura 3.4 - Rapporto fra il fatturato mobile e quello fisso nelle telecomunicazioni mondiali



Fonte: ITU

nel settore della telefonia mobile cresce del 42% circa, passando dai 30 milioni del 1999 ai 41,8 milioni circa del 2000, mantenendo il nostro paese in vetta alle classifiche europee di crescita (solo la Germania ha registrato un aumento maggiore, peraltro partendo da una base molto più contenuta in termini relativi). Nella telefonia fissa il numero complessivo di utenze (se le si conteggia come abbonamenti a pagamento all'operatore storico e gratuiti a differenti operatori raggiunti tramite selezione o pre-selezione dell'operatore) aumenta invece in misura più contenuta, passando da 26,3 milioni di clienti nel 1997 a 32,6 milioni nel 2000, con un incremento annuo sostanzialmente nullo nel 1998 ed invece aumenti significativi nel 1999 e nel 2000 quale conseguenza dell'ingresso di nuovi operatori. In termini di penetrazione, i numeri appena ricordati significano che per il mobile è stato ormai superato il 70% (73% nell'aprile 2001, numero che sconta duplicazioni di utenze a causa della tendenza a dotarsi di abbonamenti plurimi per ottimizzare i piani tariffari disponibili).

Figura 3.5 - **Dinamica linee e sottoscrittori mobili nel mondo** (milioni)



Fonte: ITU

Tabella 3.1 - **Minuti annui per cliente, fatturato per minuto e fatturato annuo per cliente nella telefonia mobile e fissa in Italia (2000)**

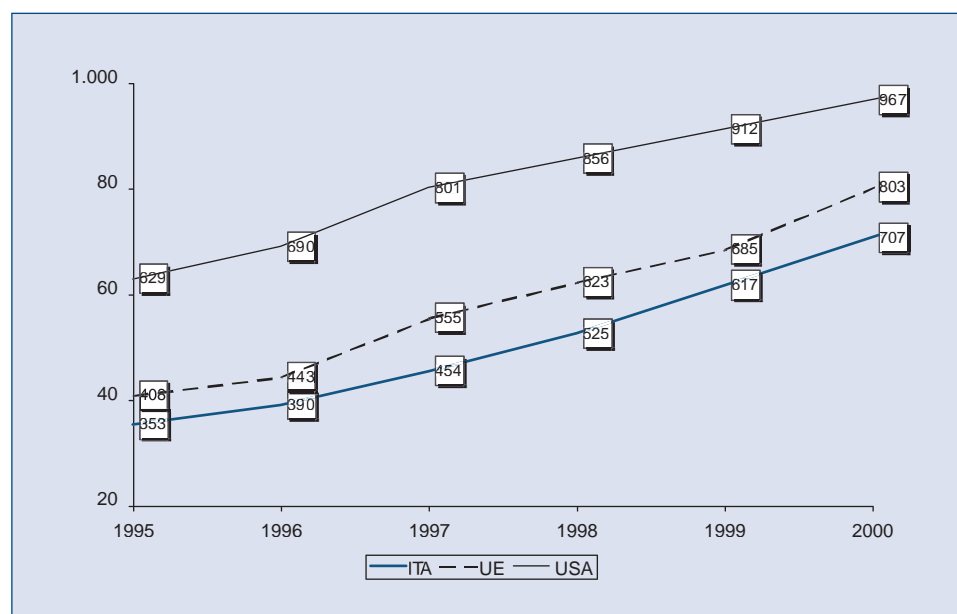
	Minuti annui per cliente	Fatturato per minuto (euro)	Fatt. annuo per cliente (euro)
FISSO	1117	0,376	420
MOBILE	1225	0,245	301

Fonte: ITU

Dal lato dell'offerta, a fronte di gruppi che tendono ad integrare la propria offerta di telefonia fissa con quella mobile e con altri servizi (es. Wind-Infostrada), ne troviamo altri che hanno invece attuato una scelta di specializzazione nel solo mobile (es. Omnitel-Vodafone, anche su scala europea).

In sintesi, il mercato italiano delle telecomunicazioni continua a crescere con ritmi elevati. Tale sviluppo, che ha trovato alimento in un'offerta di servizi sempre più ampia e differenziata, si traduce (figura 3.6) in una spesa pro capite in telecomunicazioni che ha superato nel 2000 i 700 euro (circa 1.355.000 lire), con un incremento del 14% sul 1999: una cifra solo apparentemente elevata, ma che ancora posiziona l'Italia nella parte bassa di una classifica comprendente, oltre ai Paesi europei, Stati Uniti e Giappone.

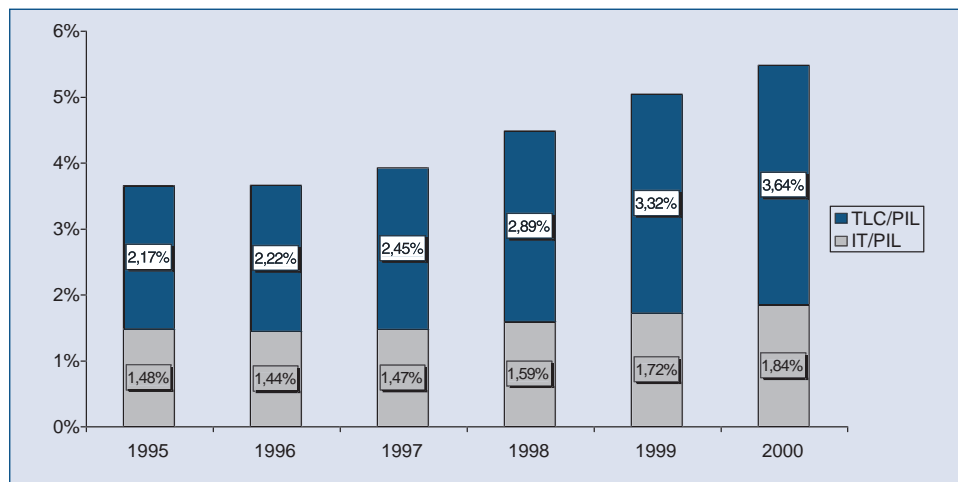
Figura 3.6 - Spesa telecomunicazioni pro-capite (euro)



Fonte: EITO

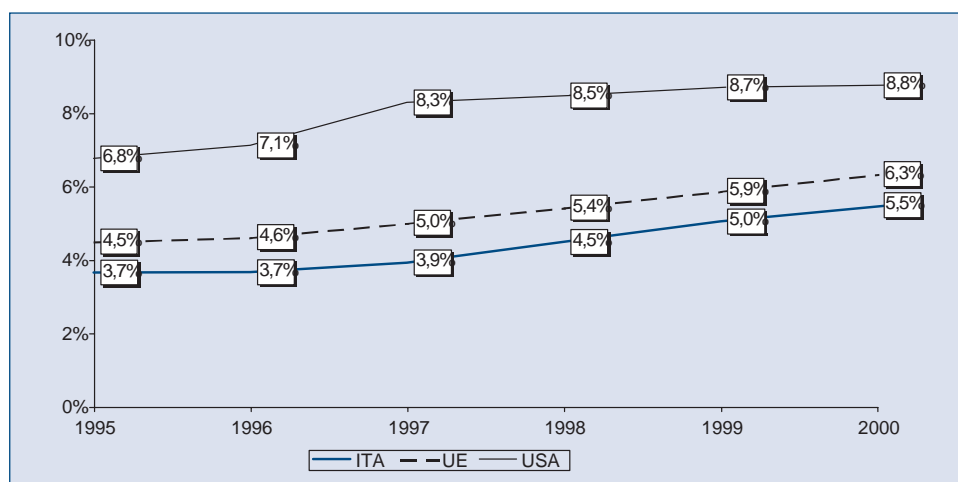
In termini di incidenza percentuale sul Prodotto Interno Lordo (PIL) (figura 3.7), le sole telecomunicazioni passano dal 2,17 del 1995 al 3,64 del 2000; se si aggiunge anche l'altra parte dell'ICT, ovvero mercati rilevanti quali le apparecchiature di rete e le dotazioni informatiche, tale percentuale sale al 5,49% (ed era il 3,65 nel 1995). Tali percentuali vedono l'Italia ancora lontana dai paesi più avanzati in termini di diffusione e sviluppo dell'ICT, quali gli Stati Uniti, ma più vicini alla media europea (figura 3.8). I numeri comunque confermano il ruolo centrale assunto dal *business* delle telecomunicazioni, e dall'ICT di cui le telecomunicazioni sono pilastro fondamentale, quale propulsore dello sviluppo economico.

Figura 3.7 - Incidenza spesa TLC e IT sul PIL in Italia



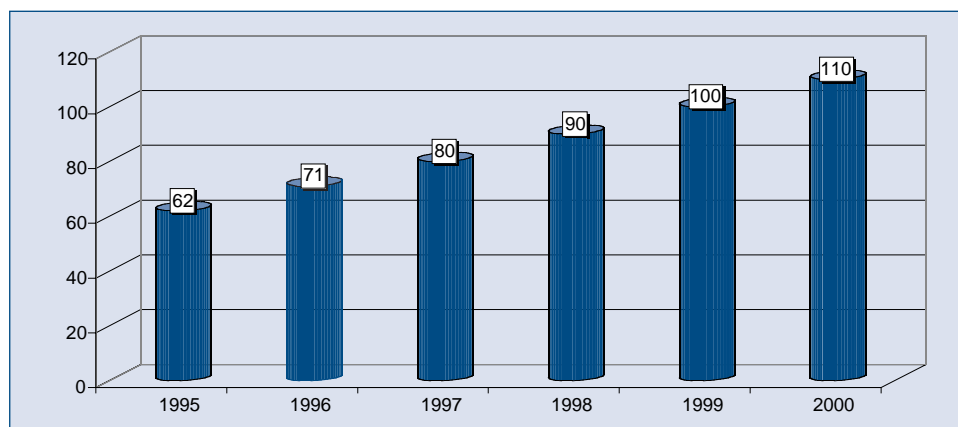
Fonte: EITO

Figura 3.8 - Incidenza spesa ICT (TLC+IT) sul PIL



Fonte: EITO

Figura 3.9 - Dinamica miliardi di minuti di chiamate internazionali (mondo)



Fonte: ITU

1.2. Le imprese

Il 2000 si è caratterizzato per un ulteriore sensibile incremento dell'offerta di servizi di telecomunicazioni: sia nella telefonia mobile che in quella fissa nuove imprese sono effettivamente entrate nel mercato, o hanno ottenuto la licenza necessaria all'avvio dell'operatività.

Nella telefonia mobile con la tecnologia esistente (GSM per tutte e TACS solo per Tim) operano quattro imprese – Tim, Omnitel, Wind e Blu – con dimensioni eterogenee in termini di fatturato e clientela. Quanto al rilascio delle licenze per la telefonia di nuova generazione, l'IMT 2000 di cui l'UMTS è la versione europea, la licitazione svolta alla fine del 2000 è stata vinta da tre operatori già presenti sul mercato – Tim, Omnitel e Wind – e da due nuovi operatori – Ipse 2000 ed Andala (che ha successivamente mutato il nome in H3G). Di questi ultimi si riporta la composizione azionaria, utile ad illustrare l'ampiezza degli interessi rappresentati e il coinvolgimento nel business delle telecomunicazioni di gruppi ed imprese attivi in altri campi.

Tabella 3.2 – Fatturato e clienti per operatore nella telefonia mobile (1998-2000)

	Fatturato (miliardi)			Clienti (.000)		
	1998	1999	2000	1998	1999	2000
Tim	11.904	14.425	15.100	14.299	18.527	21.601
Omnitel	4.634	7.387	9.500**	6.190	10.418	14.920
Wind		954 *	633		1.532 *	4.923
Blu			159			850

(*) Fisso+mobile

(**) Stime

Fonte: Dati aziendali

Tabella 3.3 - Composizione consorzi Ipse 2000 e Andala (Andala al momento della gara)

ANDALA (oggi H3G)		IPSE	
51 %	Hutchison Whampoa	30 %	Telefonica
25 %	Tiscali	19 %	Sonera
15 %	Cir	19 %	Banca di Roma
5 %	Imi SanPaolo	19 %	Atlanet
2 %	Franco Bernabè	7 %	GoldenEgg
2 %	Hdp	5,5 %	Xera (gruppo Podini)
0,5 %	Gemina	0,5 %	e-Planet

Fonte: Umtsarea.com

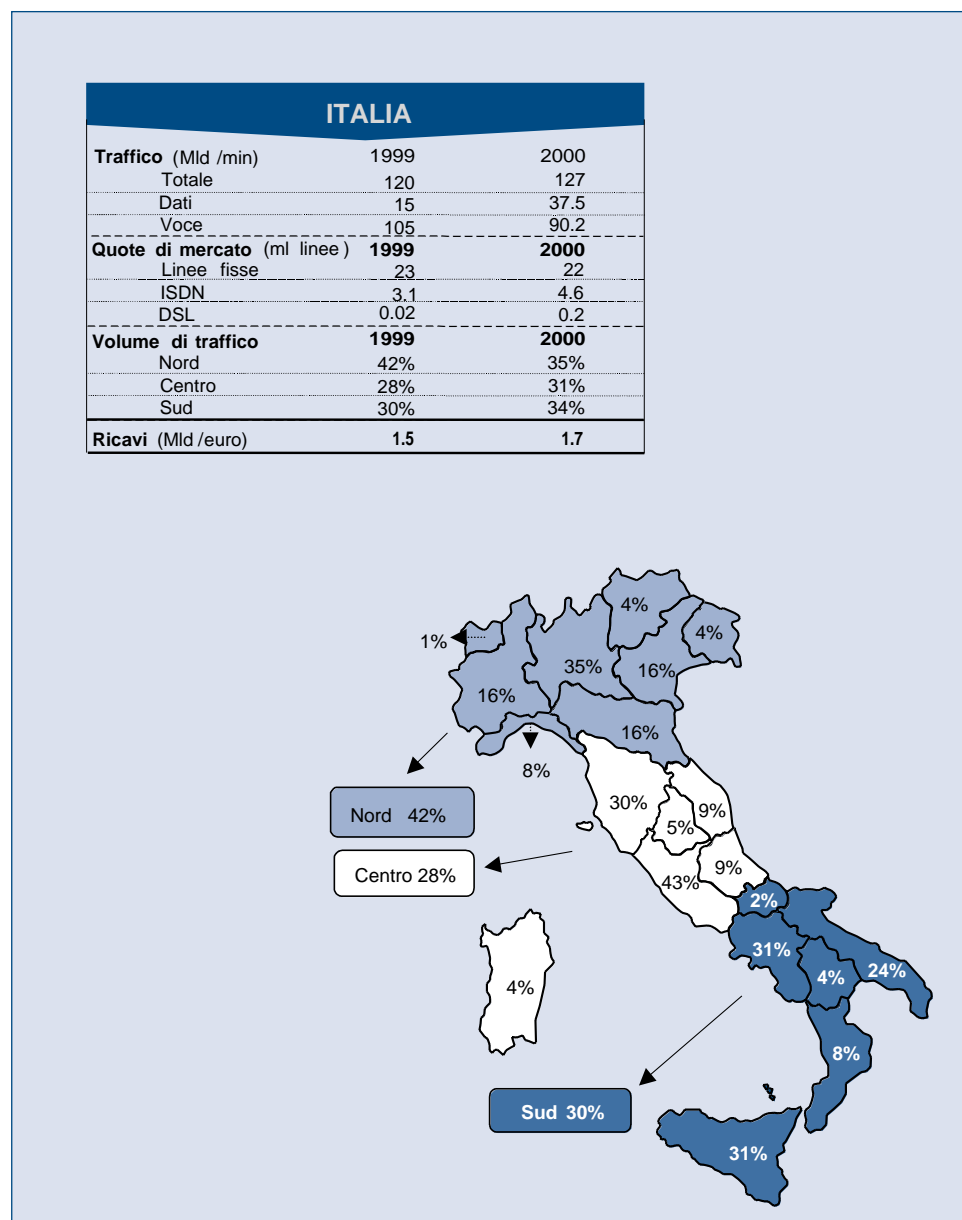
Nei principali paesi industrializzati gli operatori mobili sono di norma compresi fra tre e cinque; solo gli Stati Uniti fanno eccezione con sette.

Tabella 3.4 - Evoluzione del numero degli operatori mobili 2G in alcuni paesi (1995/2000)

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Francia	2	3	3	3	3	3
Germania	3	3	3	4	4	4
Italia	1	2	2	2	3	4
Spagna	2	2	2	2	3	3
Uk	4	4	4	4	4	4
Media UE	1,9	2,3	2,3	2,8	3,3	3,5

Fonte: Ovum

Figura 3.10 - Il mercato italiano della telefonia fissa per regione



Fonte: Elaborazione dati aziendali su base Roland Berger

Nella telefonia fissa, al 30 marzo 2001 le licenze complessivamente rilasciate per l'installazione di reti e/o per la fornitura di servizi di telefonia vocale (fissa) assommavano a 198 (erano 95 a fine 1999) per 151 operatori, evidenziando dunque un significativo interesse del mercato. Lo sviluppo della concorrenza in questa area di business segue percorsi dissimili dall'area mobile, e risente della condizione di partenza data dall'esistenza di un monopolio nelle strutture di accesso alla clientela finale. Lo scarto fra licenze rilasciate ed attività *effettivamente* avviate è per certi versi fisiologico: tale circostanza può essere spiegata sia con il raffreddarsi di alcuni entusiasmi iniziali, sia con le complessità e l'onerosità degli investimenti richiesti per essere presenti in modo competitivo nel mercato, in particolare nella rete di accesso.

La tavola seguente illustra la dinamica fatturato-clienti dei principali operatori di telefonia fissa, nazionale e locale, nel triennio 1998-2000; l'avvio dell'offerta commerciale tramite *unbundling* nel corso del 2001 potrebbe determinare nel medio periodo (12-18 mesi) un'accelerazione concorrenziale che – come già verificatosi nel *business* mobile – dovrebbe comportare anche un incremento della domanda complessiva.

Tabella 3.5 - Fatturato e clienti dei principali operatori nella telefonia fissa (1998-2000)

	FATTURATO (miliardi)			CLIENTI (.000)		
	1998	1999	2000	1998	1999	2000
Telecom (rete fissa)	36.292	35.656	37.100	26.502	26.774	26.911
Infostrada		1.422	1.783,5		2.394	3.500
Wind		785	354,9*		835	2.300*
Albacom**			668			26,4
e-Biscom			82			5,3

Fonte: Elaborazione Autorità su dati aziendali

* Solo fisso

** Chiusura anno fiscale al 31 marzo 2000

Lo sviluppo di operatori regionali/locali, rappresenta un fenomeno interessante dell'evoluzione di un settore - le telecomunicazioni - tradizionalmente identificato con operatori di grandi dimensioni. Nel corso del 2001 si sono registrati peraltro taluni fenomeni aggregativi, anche volti al coordinamento operativo e al contenimento dei costi, relativamente agli operatori di minore dimensione.

Il fenomeno della internazionalizzazione del mercato italiano assume rilevanza crescente, sia nel mobile (Telefonica, Hutchison, Vodafone, France Telecom, etc.) che nel fisso. Nella telefonia fissa, i pur numerosi operatori internazionali presenti in Italia (France Telecom, Bt, Mci-WorldCom, Colt, Tele2, Kpn-Qwest) hanno scelto approcci variabili, sia con iniziative di carattere regionale o focalizzato su specifiche nicchie, sia di tipo nazionale. Da segnalare anche l'attività di investimento all'estero di alcune imprese italiane (e.Biscom e soprattutto Tiscali).

Quanto ai modelli di finanziamento e controllo, la sola osservazione della dinamica della numerosità e del peso, in termini di capitalizzazione, delle aziende delle telecomunicazioni in tutte le principali piazze finanziarie mondiali è sufficiente ad evidenziarne il ruolo nei sistemi economici avanzati; e ciò a prescindere dalla volatilità dei mercati finanziari e dagli inevitabili insuccessi di alcune iniziative. Anche in Italia le imprese delle telecomunicazioni confermano tale importanza.

Il dinamismo dell'intero comparto delle telecomunicazioni si riflette sugli indicatori relativi all'occupazione: alle riduzioni dei livelli occupazionali di Telecom Italia si contrappone infatti lo sviluppo sia degli operatori mobili *leader* – Tim, Omnitel, Wind – che dei nuovi operatori o licenziatari quali Blu, Ipse, H3G, e altri nella telefonia fissa. In complesso, dunque, l'occupazione delle telecomunicazioni mostra nel 2000 un incremento; sono migliaia i posti di lavoro qualificati e generici che l'industria crea ogni anno.

Tabella 3.6 - Livelli occupazionali totali per alcune aziende (1998-2000)

	Addetti		
	1998	1999	2000
Telecom	79.508	76.150	74.414
Infostrada	2.371	3.224	3.601
Wind	n/a	3.690	4.800
Tim	8.893	9.375	9.570
Omnitel	4.859	6.903	8.560
Blu			1.750

Fonte: Dati aziendali

Tuttavia limitarsi all'aspetto puramente quantitativo non è sufficiente: lo sviluppo occupazionale soffre di alcuni limiti di natura qualitativa relativi alla mancata disponibilità sul mercato del lavoro di numerose competenze specifiche del settore, così che le imprese devono assumere personale non ancora adeguatamente formato (il che comporta un onere, e dunque un'inefficienza di sistema), oppure limitare i propri piani di sviluppo per l'impossibilità di trovare un soddisfacente incontro fra domanda ed offerta di lavoro, o ancora competere per le risorse già formate. A conferma di quanto le imprese sentano il problema possiamo ricordare la crescente diffusione di iniziative di formazione (tecnica, universitaria, post-universitaria) sponsorizzate direttamente dagli operatori di telecomunicazioni.

Tabella 3.7 - Alcune iniziative di formazione lanciate nel 2000 da imprese italiane di telecomunicazioni

Omnitel	<i>Master in wireless & web "M-Services per reti UMTS"</i>
Tim	<i>Fellowship programme</i>
Wind	Borse di studio per il corso di perfezionamento in economia e gestione dei beni culturali
Telecom Italia	<i>Stage formativi</i>

Fonte: Dati aziendali

Questa situazione, che pur con alcune differenze è comune a buona parte dei paesi dell'Unione europea, determina una tensione sui livelli retributivi, soprattutto a partire dalle posizioni intermedie. Recenti stime pubblicate da EITO indicano per l'Europa occidentale uno scarto fra domanda ed offerta di lavoro nell'intero business dell'ICT pari ad oltre 1.200.000 addetti; per il nostro Paese la stima è di oltre 106.000 addetti. Sia per l'Europa che per l'Italia le previsioni evidenziano un ampliamento di tale scarto, il che induce a ritenere che la tensione sul fronte delle retribuzioni non sia destinata a riassorbirsi velocemente.

Tabella 3.8 - **Deficit professionale nell'ICT, Europa ed Italia** (valore assoluto e % rispetto alla domanda di lavoro)

UE	1999	2000	2001	2002	2003
TOTALE	837.369 9%	1.208.404 12%	1.355.194 12%	1.518.559 13%	1.686.302 13%
Internetworking	122.350 17%	211.291 22%	306.189 26%	443.895 30%	556.154 32%
Sviluppo Applicazioni	474.992 9%	634.855 12%	640.087 11%	592.565 10%	568.951 9%
Software distribuito	173.663 7%	280.463 10%	292.518 10%	304.122 10%	306.229 10%
Non collegato a tecnologie specifiche	52.746 9%	69.270 9%	105.317 11%	165.956 13%	240.871 14%
Host based	13.618 3%	12.525 3%	11.083 2%	12.021 3%	14.097 3%
ITA	1999	2000	2001	2002	2003
TOTALE	53.237 6%	106.378 11%	121.517 11%	140.037 12%	161.339 13%
Internetworking	9.059 14%	15.687 18%	23.711 22%	33.574 26%	45.454 29%
Applicativi	32.501 7%	64.440 12%	68.390 12%	65.538 12%	64.506 11%
Software distribuito	6.902 3%	21.041 8%	22.203 8%	28.178 9%	32.269 9%
Non collegato a tecnologie specifiche	3.849 7%	4.478 8%	6.614 10%	12.369 12%	18.561 13%
Host based	926 2%	731 1%	599 1%	378 1%	549 1%

Fonte: EITO

1.3. I servizi a valore aggiunto

Il mercato dei servizi a valore aggiunto (VAS), comprendente oltre ai servizi di rete intelligente e di *contact center* anche i servizi legati ad Internet, dopo essere cresciuto dell'82% nel 1999, è ulteriormente aumentato del 95% nel 2000, determinando così un giro d'affari di 3.300

miliardi di lire. In futuro tale mercato è destinato ad aumentare ulteriormente. Nella telefonia fissa, la graduale introduzione della banda larga apre opportunità di notevole rilievo. Ciò in particolare se si confermeranno i dati che sembrano indicare una penetrazione di linee a banda larga (DSL) maggiore in Italia che nel Regno Unito. Nella telefonia mobile, la crescita degli SMS ha rappresentato un fenomeno ugualmente inatteso ma economicamente di eccezionale interesse per gli operatori.

Tabella 3.9 - Valori dei VAS nelle telecomunicazioni italiane (rete fissa, miliardi di lire)

	1998	1999	2000
TLC VAS	930	1.690	3.300
% sul totale servizi TLC	24%	3,9%	6,9%

Fonte: Assinform

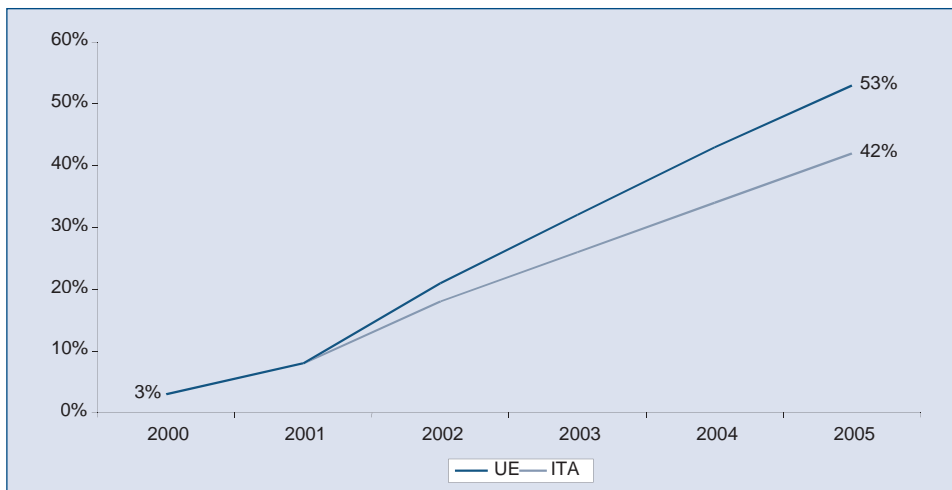
L'attenzione verso i servizi a valore aggiunto ha portato alcuni operatori mobili a indicare la necessità di riconfigurare il proprio business secondo una tipologia "Mobile Internet Service Provider" (MISP). Il 2000 ha fornito tuttavia alcune indicazioni della difficoltà di tale migrazione, testimoniando da un lato le difficoltà del WAP (*Wireless Application Protocol*), dall'altro il progressivo rinvio del lancio del GPRS (*General Packet Radio Service*), avviato comunque per primo, nel dicembre 2000, dall'operatore Blu. Per i servizi collegati al WAP la motivazione dell'insuccesso rispetto alle attese va ricercata nel mix tecnologia/marketing: i consumatori, probabilmente, non hanno giudicato il WAP sufficientemente facile da utilizzare, ma soprattutto le imprese sembrano aver proposto una soluzione non soddisfacente per i bisogni che erano stati correttamente individuati (accedere a Internet dal cellulare). La risposta del mercato è stata simile in tutti i paesi: l'indicazione chiara è quindi che gli attuali modelli di consumo sono a livello globale ancora orientati verso soluzioni semplici e poco costose, ma soprattutto funzionali. Quanto al GPRS, la lentezza dell'introduzione da parte degli operatori maggiori deve probabilmente essere ricercata innanzitutto in motivazioni tecnologiche (disponibilità dei terminali, stabilità e qualità del servizio) e forse in un clima di mercato che ha reso più guardinghi gli operatori. Il recente (maggio 2001) rinvio del lancio dei servizi 3G da parte di NTT-DoCoMo in Giappone testimonia di difficoltà comuni.

Il principale mercato prospettico dei servizi a valore aggiunto è il *mobile e-commerce* in ambiente UMTS. Le stime mostrano un mercato europeo dell'*e-commerce* mobile potenzialmente di grande interesse: anche se caratterizzato da un tasso di sviluppo meno veloce rispetto al mercato globale, per via dell'apertura di nuovi mercati internazionali, il mercato dell'Europa occidentale sarà, secondo le previsioni, il principale a livello mondiale.

Per le telecomunicazioni europee tale sviluppo potrà tradursi in ricavi medi per utilizzatore (o ARPU, *Average Revenue Per User*) che dovrebbero crescere sino a circa 500 euro annuali nel 2005 dai circa 300 odierni; si noti, peraltro, che al crescere del mercato è previsto che diminuisca la quota dei ricavi totali relativa agli operatori mobili. I valori per il nostro paese sono più elevati: si prevede (ottimisticamente) una penetrazione al 2005 pari al 53%, con oltre 25 milioni di clienti *consumer*.

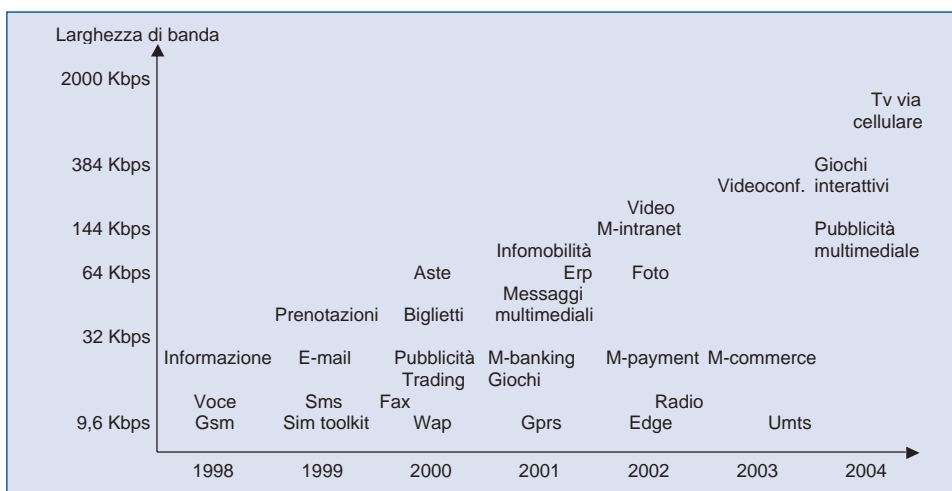
Ma l'*e-commerce* mobile non è tutto, anche se alcuni osservatori ritengono che potrebbe essere il mercato quantitativamente più importante per un certo periodo di tempo. Lo straordinario successo degli SMS indica la futura traiettoria di sviluppo delle telecomunicazioni, in cui la quota della "fonia" è destinata a comprimersi a vantaggio della trasmissione dati (quale è un SMS odierno) e, forse, della multimedialità.

Figura 3.11 – Utilizzazione dell'*e-commerce* mobile: indici di penetrazione



Fonte: EITO

Figura 3.12 – Lo scenario delle applicazioni UMTS al 2005



Fonte: EITO

Uno scenario in cui la variabile chiave è, a tutta evidenza, la tecnologia: solamente se le infrastrutture saranno capaci di fornire una larghezza di banda adeguata, e solamente se i terminali saranno adatti (ad esempio in termini di qualità dello schermo e riconoscimento vocale dei comandi), tutto ciò potrà verificarsi. La figura 3.18 indica alcune ipotesi di sviluppo dei mercati in relazione alla tecnologia disponibile.

1.4. Gli investimenti

Il settore delle telecomunicazioni è caratterizzato da significativi investimenti. Ciò è imposto non solo dalla necessità di adeguare l'insieme delle infrastrutture esistenti ad una domanda di capacità sempre più elevata, ma anche dal continuo progresso tecnologico, che deve essere colto e sfruttato al meglio dalle imprese nella definizione ed implementazione delle proprie strategie competitive. Nella telefonia mobile si registrano anche significativi investimenti volti, in un mercato maturo e competitivo come quello italiano, al mantenimento della propria base clienti, allo sviluppo di una identità di marca e all'acquisizione di particolari fasce di clienti di operatori concorrenti ("grandi parlatori" innanzitutto).

La dinamica degli investimenti in infrastrutture è stata decisamente sostenuta anche nel 2000, cui si sono aggiunti progetti avviati nel 2001 sul fronte UMTS. Tutti gli operatori assegnatari hanno ammortizzato il costo delle licenze nel 2000, con benefici fiscali importanti. Il valore complessivo del mercato delle infrastrutture si attesta intorno ai 18.800 miliardi. Tale cifra, tuttavia, comprende anche i terminali, che costituiscono per così dire la parte a valle, in larghissima parte a carico diretto dei clienti, dell'investimento di sistema. Se dunque si considerasse l'investimento complessivo come somma di infrastrutture da un lato, sistemi e terminali dall'altro, si noterebbe per i secondi un incremento decisamente più significativo (si veda la tabella 3.11).

Tabella 3.10 - **Fatturato e interscambio commerciale industria TLC** (miliardi di lire)

	1998	1999	2000	99/98	00/99
Fatturato	20.750	21.860	24.450	5,3%	11,8%
Export	5.400	5.510	5.650	2%	2,5%
Fatturato interno*	15.350	16.350	18.800	6,5%	15,0%
Import	6.200	6.630	7.650	6,9%	15,4%

Fonte: Anie 2001

* Il mercato interno deve tenere conto, rispetto al fatturato interno, del valore di alcune importazioni che entrano - attraverso una commercializzazione pura - nel fatturato.

Nella telefonia mobile, la tipologia degli investimenti vede i principali operatori Tim, Omnitel e Wind investire significativamente per adeguare la capacità e la qualità della rete ad una domanda in forte crescita, anche di *roaming* a condizioni commerciali da parte dei nuovi en-

tranti. Wind (che ha cessato nel maggio 2001 il *roaming* a condizioni regolate con Tim e dovrebbe cessarlo con Opi entro il dicembre 2001) e Blu risultano impegnate nel completamento della copertura, pur con difficoltà relative all'impianto ed attivazione di nuovi siti. Per Tim ed Omnitel si segnalano investimenti connessi allo sviluppo esponenziale del mercato degli SMS – sia mobile/mobile che Internet/mobile - che richiede un adeguamento delle disponibilità di risorse di rete.

Il 2000 può essere considerato come un anno importante per gli investimenti della telefonia mobile, anche se il GSM è entrato in una fase di maturità; esso può anche essere considerato come il punto di avvio di una nuova fase di investimenti per il GPRS e l'UMTS. La costruzione delle reti 3G comporterà verosimilmente un salto di qualità nella gamma dei servizi disponibili e "nell'intelligenza" del sistema, del resto già visibile nel dato relativo all'aumento degli investimenti in software (tabella 3.11). Una parte non indifferente di tali investimenti dovrà essere attuata con celerità in quanto indispensabile all'avvio commerciale del servizio.

Tabella 3.11 - **Stime degli investimenti nelle TLC italiane** (miliardi di lire)

	1998	1999	2000	99/98	00/99
RETE FISSA	3.040	3.155	3.441	3,8%	9,1%
Commutazione	1.820	1.670	1.400	-8,2%	-16,2%
Rete IP	440	680	1.060	54,4%	55,9%
Accesso	418	440	473	5,3%	7,5%
Trasmissione	362	365	508	0,8%	39,2%
RETE MOBILE	2.100	2.768	3.220	31,6%	16,5%
SOFTWARE PER TLC	290	357	450	23,1%	26,1%
IMPIANTI E INSTALLAZIONE	3.675	3.250	3.673	-11,6%	13,0%
CAVI TLC	215	215	219	=	1,9%
SATELLITI	420	450	497	7,1%	10,4%
TOTALE INFRASTRUTTURE	9.740	10.190	11.500	4,6%	12,9%
SISTEMI UTENTE E TERMINALI	5.610	6.160	7.300	9,8%	18,5%
TOTALE	15.350	16.350	18.800	6,5%	15,0%

Fonte: Anie 2001

Gli investimenti nelle telecomunicazioni fisse si sono a loro volta concentrati prevalentemente nella rete; ad esempio, le linee ISDN sono passate da 1,5 milioni nel 1998, a 3 milioni nel 1999 ed a 4,5 milioni nel 2000, con un incremento quindi del 50% circa nell'ultimo anno. Telecom Italia continua a coprire una parte rilevante del totale, con una crescita ancora modesta in capo ai nuovi concorrenti, quali Infostrada/Wind, e.Biscom e Colt, attivi nel cablaggio e nella predisposizione di un'offerta alternativa a quella dell'*incumbent*: al momento, per evidenti motivazioni strategiche e di mercato, questi investimenti "alternativi" si concentrano nelle grandi

città o aree metropolitane, in particolare Milano, Roma e Torino, capaci di fornire accettabili prospettive di ritorno dei capitali investiti; ma è inevitabile che, una volta consolidate alcune posizioni più interessanti, i nuovi concorrenti proseguano ad investire su città o distretti commercialmente ricchi. Rimane comunque un *gap* infrastrutturale al Sud, solo in parte colmato dagli sforzi di investimento delle aziende.

Tabella 3.12 - **Infrastrutture di rete in fibra ottica** (milioni di chilometri di fibra, Italia)

	1994	1995	1996	1997	1998	1999
TOTALE	1,17	1,96	2,19	2,44	2,62	2,90
%		0,79	0,23	0,25	0,18	0,28

Fonte: Ocse 2000

1.5. Il quadro competitivo

In generale, gli indicatori quantitativi mettono in luce come il nostro paese sia più avanzato della media europea con riferimento al grado di concorrenza nella telefonia mobile. Nella telefonia fissa è liberalizzato e fortemente competitivo in alcuni segmenti, mentre appare sostanzialmente in linea ai principali paesi europei in altri.

Tabella 3.13 – **Livelli di concorrenza nella telefonia mobile e nella telefonia fissa**

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
N. operatori telefonia vocale su rete fissa	1	1	1	6	50	140
Indice di concentrazione HH*	10.000	10.000	10.000	<10.000	9.300	6.870
N. operatori mobili	1	2	2	2	3	4
Indice di concentrazione HH	9.800	8.000	6.600	5.900	5.000	4.800

(*) L'indice HH è calcolato sommando i quadrati delle quote di mercato delle imprese presenti in un determinato business.

Fonte: Ocse e bilanci aziendali

Nella telefonia mobile il numero di operatori, limitato dalla scarsità delle frequenze, è progressivamente crescente; nel corso del 2000 si è concretizzato l'avvio commerciale dell'offerta di Blu nel GSM, mentre Wind ha visto crescere sensibilmente i propri clienti; quanto a Tim ed Omnitel, esse hanno ormai una base clienti così ampia da porle in vetta alla classifica europea degli operatori mobili, rispettivamente al primo e secondo posto per numero di clienti in un singolo

paese. In conseguenza di ciò, l'indicatore quantitativo del grado di concorrenza generalmente impiegato –l'indice HH, la cui diminuzione significa un aumento della concorrenza- evidenzia una netta discesa, passando da un valore di 9.800 nel 1995 a valori di 4.800 nel 2000. Inoltre l'anno passato ha visto concludersi la gara per l'UMTS, con l'assegnazione delle licenze, oltre che a tre aziende già presenti nel GSM, a due nuovi entranti: il consorzio Ipse ed Andala, successivamente divenuta H3G. Allo stato attuale, dunque, si può sostenere che nel business della telefonia mobile sono presenti sei concorrenti, di cui quattro già pienamente operativi. Quanto ai cosiddetti operatori virtuali (MVNO), il loro successo dipende dalla capacità di individuare specifiche nicchie di mercato o di razionalizzare condizioni di offerta non ottimali. Può essere utile ricordare che prima dell'avvio dell'asta per l'UMTS, l'Autorità ha definito le condizioni di mercato, consentendo da subito per gli operatori mobili che lo desiderino di avviare liberamente accordi commerciali con fornitori avanzati di servizi; per 8 anni ciò resterà una facoltà degli operatori mobili; al termine di tale periodo si valuterà se è necessario introdurre una regolamentazione con obblighi asimmetrici o se le condizioni del mercato non lo richiedano.

Nella telefonia fissa l'evoluzione del grado di concorrenza è stata più lenta fino al 1999, mentre nel 2000 si è registrato un notevole avanzamento. Alla luce del successo dell'introduzione della preselezione dell'operatore, si può ragionevolmente ipotizzare che la disaggregazione della rete di utenze (ovvero l'*unbundling* del *local loop* tramite il quale chi lo desidera può decidere di interrompere ogni rapporto contrattuale con l'operatore dominante per stipulare un contratto con altro operatore, salvo decidere in qualunque momento di ripristinare il contratto precedente) potrà aumentare la concorrenzialità esistente. A maggio del 2001, più di 25 imprese hanno partecipato all'avvio della selezione di oltre 1000 siti di centrale nei quali installare apparecchiature che consentiranno di servire direttamente i propri clienti; le centrali più richieste sono quelle delle grandi città del nord, Milano in testa, ma le domande hanno interessato numerosi centri urbani.

Tabella 3.14 - **Operatori che hanno confermato la richiesta di collegamento all'ultimo miglio** (maggio 2001)

	Attika	Estel	Lts	Serenissima
Aaxis	Brennercom	Fastweb	Mclink	Tiscali
Albacom	Colt	Flynet	Netchemya	Two-net
Albacom.amps	Com-Tel	Grapes	Netesi	Videogruppo
Alchemia	E-Planet	Infostrada	Nodalis	Voxtel
Atlanet	Edisontel	Lombardiacom	Picus	Wind

Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Tabella 3.15 - **Numero di centrali richieste nelle città maggiori** (prima fase, aprile 2001)

Milano	110
Roma	75
Torino	44
Napoli	30
Bologna	19
Firenze	15
Palermo	13
Catania	11

Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

La fase di installazione nei primi 1080 siti dovrebbe completarsi entro l'estate. Quindi già dal secondo semestre 2001 i circa 1000 contratti già operativi a giugno potranno aumentare sensibilmente. E' peraltro evidente che lo sviluppo della concorrenza nella telefonia fissa si lega strettamente all'offerta di servizi integrati nella banda larga: la sola offerta di voce difficilmente renderebbe convenienti investimenti di cablatura diretti al raggiungimento del cliente finale o i non trascurabili investimenti necessari per l'unbundling.

La concorrenza si svilupperà dunque sia sulla gamma dei servizi offerti, sia sulle caratteristiche tecnologiche dell'offerta: ad esempio, in termini di capacità (quanti Mbit/secondo saranno disponibili all'accesso) o di apparecchiature in grado di consentire l'uso contemporaneo di telefonia, Internet e televisione.

Si va dunque delineando un contesto competitivo caratterizzato da strategie dell'offerta differenziate, non solo fra fisso e mobile, ma anche all'interno di tali categorie e/o nei casi di convergenza. Nel 2000 è iniziato un periodo di acceso scontro concorrenziale, con l'ingresso di nuove imprese, lo sviluppo di accordi commerciali e tecnologici, qualche concentrazione, l'insuccesso di alcune iniziative.

D'altronde, sono numerosi e concreti i segnali di una concorrenza sempre più accesa:

– i prezzi di tutti i servizi di telecomunicazioni - salvo il canone, per effetto del ribilanciamento delle tariffe di Telecom Italia come si dirà oltre - sono fortemente calanti e disomogenei; anche nella telefonia fissa, che ha mostrato per un certo periodo pre-liberalizzazione segni di “resistenza”;

Tabella 3.16 - **Dinamica dei prezzi nella telefonia mobile e fissa** (numeri indice 1997=100)

	1997	1998	1999	2000
Fisso	100	89	82	70
Mobile	100	94	84	70

Fonte: Ovum

– la *differenziazione dei servizi* offerti è effettiva e crescente: basti pensare allo sviluppo continuo di nuovi e diversi pacchetti di offerta, alle importanti risorse dedicate alla pubblicità, alla ricerca continua di nuove ed interessanti nicchie di mercato;

Tabella 3.17 - **Piani tariffari operativi nella telefonia fissa italiana**

		N° operatori	N° piani tariffari
Abbonamento	Nazionale	20	32
	Locale	13	20
Ricaricabile	Nazionale	6	7
	Locale	2	2
Totale piani tariffari		61	

Fonte: Tariffe.it

Tabella 3.18 - **Piani tariffari nella telefonia mobile italiana**

		N° operatori	N° piani tariffari
Abbonamento	Nazionale	4	15
Ricaricabile	Nazionale	4	28
Totale piani tariffari		43	

Fonte: Tariffe.it

– le *quote di mercato* si vanno ridistribuendo, sia nella telefonia fissa che in quella mobile; fenomeno ancor più evidente se ci si sofferma sui flussi delle nuove acquisizioni di clientela e non sullo stock delle quote a fine anno;

– gli *accordi* per il *roaming* nella telefonia mobile sono in evoluzione. In particolare, il *roaming* è divenuto un vero e proprio mercato, in cui gli accordi commerciali vanno sostituendo le imposizioni regolamentari nella seconda generazione e in cui anche il terzo operatore (Wind) sta trasformandosi in fornitore ai nuovi entranti, in competizione con Tim e OPI. Inoltre gli operatori hanno presentato i piani per il roaming tra seconda e terza generazione di telefonia secondo quanto predisposto dall’Autorità (misure pro-competitive a favore dei nuovi entranti);

– nella cablatura, imprese operanti a livello regionale iniziano a stringere alleanze o ad attuare fusioni, per rafforzare le proprie capacità commerciali e operative.

– nel mercato dell’accesso, la quota di ricavi generata dal traffico dati è crescente.

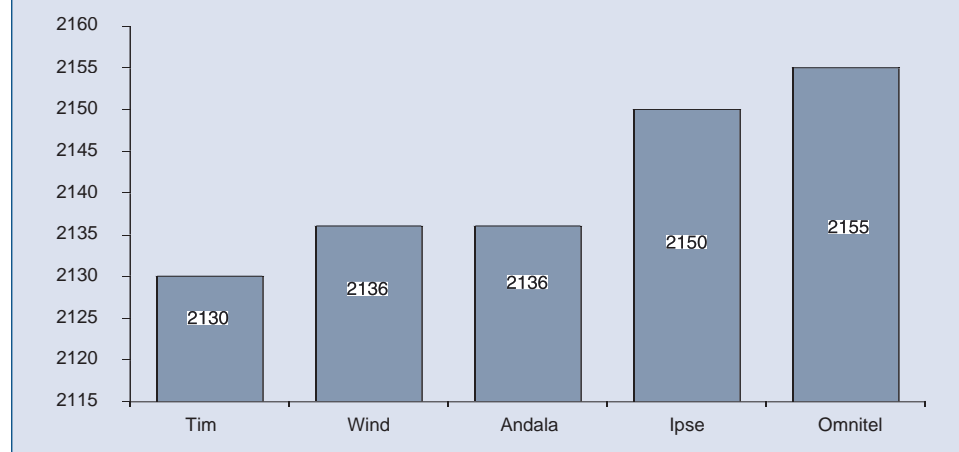
In sintesi, il mercato italiano delle telecomunicazioni è sempre più concorrenziale, dinamico, differenziato; il 2001 è stato definito l’anno della scelta *make or buy*, ovvero della necessità per gli operatori alter-

nativi di ponderare attentamente la convenienza di investimenti diretti o dell'utilizzo della rete di Telecom Italia. Per taluni operatori la dimensione raggiunta comincia a consigliare una scelta di tipo infrastrutturale, mentre per altri le economie vanno inseguite sul fronte del contenimento dei costi e della gestione oculata. Sul fronte della domanda, anche i clienti *consumer* – per le imprese il fenomeno era già visibile - ormai esigenti, domandano servizi di qualità (specie per traffico dati, come l'ADSL) sempre nuovi, sempre differenziati, per i quali attuano scelte economiche tendenzialmente razionali in base ai consueti fattori che spiegano la domanda dei beni di consumo: qualità, prezzo, percezione della tecnologia.

Figura 3.13 - Licenze UMTS in Europa

UK	5 licenze	40 Mld \$	Aprile 2000
Germania	6 licenze	59 Mld \$	Agosto 2000
Olanda	5 licenze	3 Mld \$	Agosto 2000
Italia	5 licenze	14 Mld \$	Settembre 2000
Belgio	5 licenze	7 Mld \$	Ottobre 2000
Austria	4 -6 licenze	3,5 Mld \$	Novembre 2000
Svizzera	4 licenze	3,5 Mld \$	Novembre 2000
Francia	4 licenze	59 Mld \$	Giugno 2001

Fonte: Roland Berger - Strategy Consultants



Fonte: EITO

2. LE ATTIVITÀ DELL'AUTORITÀ NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

2.1. Il percorso dell'Autorità

Nel periodo che va dal luglio 2000 al giugno 2001 l'Autorità si è mossa, per quanto riguarda la regolamentazione nelle telecomunicazioni, lungo due direttive principali.

La prima è quella del completamento dell'implementazione del processo di liberalizzazione. La seconda è il tentativo di posizionare l'Italia tra i paesi più avanzati in termini di competitività del mercato, sia pure in un quadro di armonizzazione a livello europeo delle prassi e delle politiche amministrative del settore.

Questi processi si sono innestati in dinamiche di mercato che, nel corso del periodo considerato, sono state estremamente complesse. Oltre ai fattori delineati nella sezione precedente – tecnologie e mercati - cambiamenti significativi nel sistema nazionale delle telecomunicazioni si registrano sia sotto il profilo della liberalizzazione (rilascio di licenze di telefonia mobile di terza generazione, introduzione della disaggregazione della rete d'utente, pieno avvio della preselezione dell'operatore e completamento della liberalizzazione in termini di autorizzazioni satellitari) sia sotto il profilo della struttura del mercato (cessione di Infostrada a Wind da parte di Vodafone; avvio commerciale dell'operatore Blu nel GSM e ingresso di due nuovi entranti nel settore della telefonia mobile di terza generazione, Ipse e H3G).

Facendo il raffronto con l'anno precedente, il mercato italiano conferma le sue caratteristiche di crescita sostenuta per quanto riguarda il 2000, con un 2001 per certi versi meno promettente. Sebbene si riscontri un'estensione del grado e del livello di concorrenza, dato l'ingresso di un numero crescente di operatori sul mercato, l'affermazione di una concorrenza basata sullo sviluppo di reti alternative è difficile. La crescita del numero di operatori, e il rafforzamento di questi in termini di quote di mercato, che comunque rappresentano fenomeni reali, tuttavia, ha reso ancor più rilevanti le azioni di regolamentazione e vigilanza. L'aumento del contenzioso tra operatori, e tra utenti e gestori, ha accresciuto le funzioni di conciliazione dell'Autorità, che, anche per prevenire l'emergere di conflittualità ha introdotto unità di monitoraggio di processi complessi quali la disaggregazione della rete d'utente o la preselezione dell'operatore. Le caratteristiche del settore delle telecomunicazioni, sia fisse che mobili continuano, come l'anno scorso, a guidare l'azione del regolatore, anche se in virtù dell'esaurimento progressivo degli obblighi da implementare, aumenta lo spazio per l'innovazione regolamentare. Questa innovazione prende due forme: una, di regolamentazione leggera, più flessibile e condotta generalmente indicando principi e orientamenti: ne sono un esempio l'effettiva attuazione del *price cap* nella telefonia vocale e le misure pro-competitive per la telefonia di terza generazione. La seconda forma di regolamentazione è una guida, talora inevitabilmente minuziosa e articolata, di processi quali la preselezione dell'operatore o dell'*unbundling* della rete d'utente. Poiché si tratta di procedimenti fortemente intrusivi nei meccanismi pro-

duttivi dell'operatore dominante, il regolatore come già accennato è sollecitato a garantire un equilibrio applicativo in ogni fase del processo. L'utilizzo delle infrastrutture esistenti è condizione essenziale per il decollo della concorrenza sul mercato dei servizi. Pertanto, al fine di diminuire le barriere all'ingresso, è stato necessario costruire regole finalizzate alla definizione di obblighi di concedere l'uso della rete degli operatori aventi notevole forza di mercato o a ridurre i costi eccessivi di utilizzo da parte di terzi.

Tra gli altri elementi di rilievo dell'azione regolamentare, si segnala l'azione dell'Autorità nell'ambito del servizio universale. L'Italia insieme alla Francia è stato l'unico Stato membro dell'Unione europea, nel 2000, a imporre una contribuzione agli operatori alternativi per concorrere agli oneri collegati al servizio universale. Si ritiene infatti che non debba essere la fiscalità generale a coprire tali oneri, ma chi compete nel mercato delle telecomunicazioni oltre certe soglie di fatturato a dovervi concorrere. In futuro è possibile, peraltro, che vengano introdotte forme concorrenziali di ripartizione degli oneri, quali i cosiddetti meccanismi *pay or play* che prevedono una messa a gara di taluni oneri di servizio universale, oppure la possibilità di scegliere quali consumatori non remunerativi servire, con severi controlli sulla qualità del servizio prestato da terzi.

L'Autorità ha anche valutato la diffusione dei potenziali offerti da nuove soluzioni tecnologiche, in particolare nelle diverse piattaforme e infrastrutture, motori della convergenza. Con il Ministero delle comunicazioni è stata avviata la sperimentazione tecnica dell'accesso radio fisso (WLL o *wireless local loop*) in bande di frequenza particolarmente idonee allo sviluppo di servizi audiovisivi. Il Ministero dovrà inoltre avviare la gara per il rilascio di licenze WLL nelle bande tradizionali. L'Italia appare oggi dotata di una regolamentazione all'avanguardia per quando riguarda la telefonia di terza generazione, la banda larga e le autorizzazioni satellitari. Il *mix* di misure pro-concorrenziali e di flessibilità tecnologica rappresenta uno strumento per accelerare i tempi di ingresso e diffusione delle tecnologie e per facilitare l'adozione delle soluzioni più efficienti per il sistema. Infine, l'azione del regolatore è volta a tutelare la centralità dei consumatori, eliminando progressivamente le limitazioni all'utilizzo dei servizi.

2.2. Gli effetti della liberalizzazione sul mercato italiano

Al 30 marzo 2001, sono 151 gli operatori titolari di almeno una licenza nel settore delle telecomunicazioni fisse e 198 il numero totale di licenze rilasciate. Il numero di imprese operative nel mercato della telefonia mobile è passato da quattro (maggio 2000) ai sei attuali (grazie ai due nuovi entranti in seguito ai risultati della gara UMTS).

In tutte le aree del mercato nuovi operatori stanno offrendo ai consumatori ed alle imprese una maggiore possibilità di scelta. Cominciano a percepirsi i benefici della concorrenza sia in termini di minori prezzi sia in termini di estensione della gamma di servizi offerti.

Nel 2000 l'effetto della liberalizzazione sul mercato della telefonia fissa si è intensificato. Numerosi operatori hanno avviato la commercializzazione di servizi avvalendosi, oltre che dei servizi *standard* di interconnessione di raccolta e di terminazione offerti da Telecom Italia, anche della preselezione dell'operatore, che consente all'utente finale di scegliere un operatore telefonico senza dover digitare il codice a quattro o cinque cifre che lo identifica. Nel 2000 i contratti di interconnessione erano 51, con oltre 20 operatori che offrivano servizi sul mercato, di cui 6 anche all'utenza residenziale. Nel periodo giugno 2000-maggio 2001 i contratti di interconnessione sono diventati 65. Sul piano dello sviluppo del mercato della telefonia si riscontra un aumento in valore dei servizi di trasporto pari all'8,2% tra il 1999 e il 2000, mentre molto forte è quello dei servizi a valore aggiunto - essenzialmente numeri verdi, Internet (*hosting, housing*, escluso accesso) ecc. - pari al 95,3%, praticamente un raddoppio da 1660 a 3300 miliardi di lire (dati Assinform). L'aumento complessivo nel 2000 rispetto all'anno precedente è dell'11,4%. L'aumento in valore e in minutaggio si accompagna nondimeno a sensibili riduzioni delle tariffe, cui Telecom Italia ha reagito con aumenti di produttività e riduzioni dei costi. In particolare Telecom Italia riscontra aumenti del traffico fisso sulla propria rete pari al 13% (da 113,2 miliardi di minuti a 127,5 tra il 1999 e il 2000) e del traffico mobile pari al 25% (da 23,9 a 29,8 miliardi di minuti nel medesimo periodo). Telecom Italia dichiara un'ulteriore perdita della quota di mercato, che si attesta ad un livello dell'89%. In particolare, Telecom Italia presenta le seguenti disaggregazioni percentuali:

Tabella 3.19 - Quote di mercato di Telecom Italia

	Locale	Lunga distanza	Fisso-mobile	Totale Italia
1999	100%	83%	87%	95%
2000	93%	76%	78%	89%

Fonte: Telecom Italia "Year 2000 results - Conference call" - 2 Aprile 2001

Nel corso dei primi mesi del 2000 gli operatori nuovi entranti hanno iniziato a commercializzare servizi di telefonia locale (intradistrettuali e intra-aree locali) per effetto dell'estensione della *carrier selection* a tali tipologie di chiamate. Nel secondo semestre del 2000 si è sviluppata fortemente l'offerta basata sulla carrier preselezione, con oltre 1 milione e 300 mila numeri preselezionati su altri operatori al maggio 2001. Alla stessa data, i contratti di interconnessione diretta firmati da Telecom Italia con altri operatori di telefonia fissa nel periodo di riferimento sono 24, mentre i contratti di *carrier preselezione* già firmati sono 40.

Il mercato della trasmissione dati presenta dinamiche estremamente positive (+26% in ricavi per la sola Telecom Italia tra il 1999 e il 2000) e cresce sia in volume (minuti di traffico) sia in valore (complessivamente 3930 miliardi), a conferma delle tendenze di mercato esposte in precedenza. La

quota di Telecom Italia sul mercato complessivo della trasmissione dati è stimata intorno al 75% in valore. Un andamento molto positivo mostra il traffico Internet in modalità *dial up*, utilizzato in prevalenza dall'utenza residenziale e dalle piccole e medie imprese; a differenza dell'anno scorso tuttavia le offerte Free-Internet fanno registrare meno interesse. La quota di ricavi sul mercato complessivo di Tin.it, controllata da Telecom Italia attraverso Seat Pagine Gialle, si attesta a fine 2000 intorno al 28%, con poco meno di 4 milioni di clienti al 31 dicembre 2000, confermando gli effetti positivi della liberalizzazione.

Infine nel 2000 si è definitivamente affermato il mercato DSL, che conta, a maggio 2001, secondo le ultime stime, oltre 200.000 linee attive (*wholesale-retail*), un dato questo significativo anche a livello europeo.

Effetti positivi della liberalizzazione del mercato della telefonia fissa si riscontrano anche in termini di riduzione dei prezzi alla clientela della telefonia fissa (-5,4% in media tra traffico nazionale e internazionale) e fisso-mobile. Nel primo segmento sono aumentate le opzioni offerte sia dagli operatori tradizionali (pacchetti) sia dagli operatori nuovi entranti.

Il mercato mobile mostra tendenze di crescita estremamente positive, sia in volume sia in valore, confermando le dinamiche degli anni precedenti. Anche nel 2000 si conferma il primo in Europa con un valore di 11,5 miliardi di euro, seguito da Germania (10,3), Regno Unito (7,8), Francia (7,3) e Spagna (6,9; dati Eito 2000). Anche nel mercato mobile si riscontra una maggiore competitività dei nuovi operatori. La quota di Wind - il terzo operatore GSM, che ha avviato la fase di commercializzazione del servizio nel marzo 1999 - si attesta, in termini di linee, al 13% del mercato a fine 2000, contro il 51% di Tim e il 36% di Omnitel. Il 15 maggio 2000 ha avviato il servizio commerciale anche Blu, quarto operatore GSM. Nel corso del 2000, e con una forte accelerazione nel 2001, è aumentato fortemente l'interesse della clientela anche per i servizi dati di tipo *wireless*, quali i servizi di messaggistica breve (SMS). Le prime applicazioni Internet su protocollo standard WAP (*Wireless Application Protocol*), tuttavia, non sono state ben accolte dal mercato per motivi già indicati.

In conclusione, emergono alcuni elementi significativi: *a*) la necessità di interventi di regolamentazione puntuali in un'ottica di guida generale di processi complessi; *b*) l'affermazione di un mercato fortemente dinamico e maggiormente concorrenziale; *c*) il posizionamento stabile dell'Italia tra i mercati europei più ricchi e sviluppati, in un contesto europeo oggi forse più competitivo di quello statunitense.

2.3. Il ruolo dell'Autorità e la situazione italiana nel contesto dell'Unione europea

L'Autorità ha proseguito nel periodo di riferimento la sua cooperazione con la Commissione dell'Unione europea e con le autorità di settore. Il pacchetto delle nuove proposte di direttive, presentate nel capitolo precedente, costituisce un'ammodernamento delle regole esistenti, alla cui

elaborazione l'Autorità ha partecipato attivamente. Sono proseguiti altresì, come illustrato in dettaglio nella Parte quarta, i rapporti di scambio e collaborazione con altre autorità di settore. La realizzazione di un mercato comune delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazioni non può basarsi infatti solamente sullo sviluppo delle tecnologie o sull'aumento dimensionale dei mercati, ma richiede un'armonizzazione effettiva dei modelli regolamentari. I paesi europei, tuttavia, presentano strutture di mercato e assetti istituzionali fortemente differenziati, in conseguenza dei diversi modelli di sviluppo del settore nella fase antecedente la liberalizzazione e anche di politiche nazionali non necessariamente in linea con gli obiettivi dell'Unione europea. La liberalizzazione impone ai singoli Stati membri una maggiore velocità in risposta agli obiettivi comunitari, in quanto le imprese attive in più mercati nazionali hanno modo di confrontarne il grado di apertura e l'effettiva applicabilità delle regole elaborate dalle singole autorità, sollecitando, ove fosse il caso, tali istituzioni. Le autorità nazionali di regolamentazione (NRA) giocano un ruolo decisivo nel condizionare lo sfruttamento delle opportunità e nel rimuovere vincoli allo sviluppo della concorrenza sui mercati nazionali, in quanto sono in grado di accelerare la rincorsa dei paesi più avanzati, di favorire la diffusione dei benefici della concorrenza sui consumatori e di perseguire un'armonizzazione fatta di soluzioni regolamentari concrete. Tale ruolo risulta fondamentale al perseguimento degli obiettivi comunitari intesi a creare un mercato unico competitivo e innovativo, a consentire la piena distribuzione dei benefici della concorrenza e a garantire la coesione sociale tra i cittadini della Comunità attraverso la diffusione e lo sviluppo dei nuovi strumenti di comunicazione in un ambiente tecnologico e di mercato orientato verso la convergenza. L'autorità nazionale di regolamentazione è un attore importante e una forza propulsiva del sistema la quale, attraverso una costruttiva attività di coordinamento con le imprese, i consumatori e le altre istituzioni nazionali, contribuisce alla crescita della competitività dell'industria nazionale e allo sviluppo equilibrato delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie e dai nuovi servizi.

L'importanza del ruolo delle NRA è tale che la stessa Commissione europea ne segue costantemente l'operato in relazione all'attuazione delle linee guida europee e all'evoluzione della concorrenza nei singoli Stati membri.

Confrontando la situazione dell'Italia rispetto a quella dei principali paesi dell'Unione europea nell'ambito del recepimento del pacchetto regolamentare comunitario all'interno dei singoli Stati membri, così come presentata nel sesto rapporto (riferito al 2000), emerge un sostanziale allineamento dell'Italia con i paesi maggiormente liberalizzati. In Italia, infatti, una serie di circostanze favorevoli di natura economica, quali la crescita della telefonia mobile e il decollo di Internet, e regolamentare, quale la definizione di regole stabili e incentivanti rese possibili dalla nascita e dal decollo dell'Autorità di regolazione, hanno favorito la ripresa e l'allineamento, in taluni casi un vantaggio, nei confronti della maggior parte dei paesi europei.

2.4. I giudizi sul ruolo della regolamentazione e sull'operato dell'Autorità

Il sesto rapporto annuale sullo stato d'attuazione della regolamentazione nel settore delle telecomunicazioni negli Stati membri dell'Unione europea è stato adottato dalla Commissione il 7 dicembre 2000 (COM 2000/814). Si tratta del rapporto più accurato ed esaustivo finora prodotto dalla Commissione, grazie anche al forte impulso politico fornito al settore dai governi nazionali con l'iniziativa eEurope nella primavera del 2000, che ha indicato esplicitamente la disaggregazione della rete di utente e la diffusione della banda larga come obiettivi prioritari.

Il rapporto riconosce pienamente la centralità delle autorità di settore nel processo di liberalizzazione in Europa. Di fronte alle complesse decisioni prese a livello nazionale, come quelle relative all'accesso ad internet e alle infrastrutture di telefonia mobile, le autorità nazionali hanno progressivamente dimostrato di contribuire con autorevolezza e affidabilità al buon funzionamento dei mercati paneuropei. Nel corso della preparazione del rapporto, gli operatori nuovi entranti hanno espresso chiaramente la necessità di continuare a fare affidamento su autorità di settore che siano dotate di poteri reali in situazioni dove gli operatori storici continuano a dominare, con la possibilità quindi d'intervenire con strumenti *ex ante* fino a quando non sarà raggiunta la piena concorrenza. Anche per questo motivo, la Commissione è dell'opinione che gli Stati membri debbano continuare ad assicurare alle autorità di settore i mezzi sufficienti, in termini di risorse sia finanziarie sia umane, per intervenire efficacemente in accordo con il quadro regolamentare europeo, attuale e futuro.

Complessivamente, il rapporto fornisce un giudizio positivo sull'Italia: il mercato è vitale e dinamico, prezzi e tariffe hanno registrato diminuzioni sensibili e l'attività di regolamentazione e di vigilanza svolta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è considerata buona, sia per la quantità sia per la qualità delle decisioni prese, dimostrando nel suo operato anche un grado elevato d'indipendenza.

Il rapporto sottolinea come l'Autorità abbia avuto, durante il 2000, un ruolo significativo nel favorire l'espansione del mercato italiano. In particolare, sono stati decisivi gli interventi in tema di accesso disaggregato alla rete locale, d'interconnessione, di disciplina dell'offerta dei servizi DSL e delle autorizzazioni generali. Sul fronte delle aree ancora critiche, la Commissione segnala che i nuovi operatori hanno lamentato tempi lunghi per l'adozione di decisioni da parte dell'Autorità e la mancanza di una piena trasparenza nel processo decisionale, soprattutto con riferimento al permanere di ambiguità sulla ripartizione di competenze tra il Ministero delle comunicazioni e l'Autorità, determinando così confuse sovrapposizioni; inoltre si rilevava ancora una relativa carenza di risorse qualificate.

Ciò premesso, il rapporto, in sostanza, riconosce che il ritardo iniziale dell'Italia nel processo di apertura del mercato è stato in gran parte recuperato, mettendo in evidenza la rapidità di crescita del mercato italiano dove alcuni indicatori tendono ad allinearsi alla media europea, mentre altri la superano.

Simile è il giudizio sull'operato dell'Autorità espresso dall'Ocse (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). Tra il 2000 e il 2001, in un arco di 15 mesi, l'Ocse ha condotto un'approfondita revisione delle riforme regolamentari in Italia. Le *Country Reviews on Regulatory Reform* dell'Ocse sono state avviate nel 1998 con l'obiettivo di fornire un'ampia e approfondita rassegna delle esperienze di riforma economica e dell'amministrazione pubblica nei 29 Paesi membri, nonché di aiutare i governi a migliorare la loro prestazione in termini d'innovazione, crescita economica e progresso sociale. Il gruppo di paesi finora esaminati include Stati Uniti, Giappone, Messico, Ungheria, i Paesi Bassi, Spagna, Danimarca, Corea, Irlanda, Grecia e la Repubblica Ceca.

Scopo della *Review* è di evidenziare, per ciascun paese, i punti di forza o le carenze specifiche del processo di riforma, certificando, da un lato, gli eventuali risultati positivi raggiunti e, dall'altro, di suggerire alternative per ottimizzare i benefici della riforma, anche alla luce di quelle che risultano essere le *best practice* internazionali.

L'indagine è il frutto di una approfondita analisi comparativa e multidisciplinare, condotta da esperti dell'Ocse, basata sull'esame delle fonti normative, sui più rigorosi riscontri statistici, sui principali studi di carattere applicato, su una lunga serie di interviste a soggetti qualificati (pubbliche amministrazioni, autorità indipendenti, imprese, associazioni di categoria, sindacati, enti di ricerca). Pertanto, relativamente all'Italia, si tratta di un contributo all'analisi completo, aggiornato e autorevole sullo stato della regolazione, sui processi di liberalizzazione in atto, sul grado di apertura dei mercati dei beni e servizi.

L'analisi dell'organismo internazionale, dal duplice carattere tecnico-regolamentare e di analisi economica, ha considerato l'evoluzione e lo stato della regolamentazione in Italia sotto diversi profili: dagli aspetti più propriamente istituzionali a quelli attinenti al sistema tariffario, all'accesso al mercato, al regime delle licenze, all'interconnessione, al servizio universale, ai diritti di passaggio, alla gestione dello spettro, alla numerazione, alla qualità del servizio, alla convergenza.

Il giudizio finale espresso dalla *Review* sull'Italia è senza dubbio positivo. Dopo aver rilevato come il processo di liberalizzazione sia stato avviato con un certo ritardo e grazie all'impulso dell'Unione europea, l'Ocse registra come oggi esista in Italia "un regime regolamentare strutturato ed esaustivo, davvero in grado di stimolare la concorrenza". Soprattutto attraverso alcune misure prese recentemente, come la *carrier preselection* e l'accesso disaggregato alla rete locale, "la regolamentazione italiana ha rappresentato uno tra gli approcci maggiormente pro-competitivi tra i paesi dell'area dell'Ocse". A seguito di ciò "la concorrenza nel mercato italiano delle telecomunicazioni sta diventando più agguerrita, con benefici notevoli sia per i consumatori (nel campo della telefonia fissa e mobile), sia per i servizi a valore aggiunto rivolti al mercato delle imprese". Questo è particolarmente vero per gli utenti d'internet: l'Italia è infatti "...tra i paesi con le tariffe Internet più basse in tutta l'area Ocse, grazie ad una robusta e sana concorrenza fra gli *Internet Service Providers*...". Pur sottolineando che vi è ancora margine per "ridurre ulteriormente i

prezzi e migliorare il mercato dell'accesso", viene riconosciuto che in pochi anni sono stati compiuti grandi passi avanti. Ciò si deve anche a "un sistema di regolamentazione unico fra gli Stati membri, incentrato sulla convergenza delle tecnologie nel settore delle comunicazioni". L'Autorità si qualifica come uno dei regolatori dalle competenze più vaste, con un'organizzazione "non in funzione di settori specifici, quali le telecomunicazioni, l'audiovisivo e l'editoria, ma all'interno della cornice più ampia delle reti e dei servizi". Il modello convergente adottato dall'Autorità viene ritenuto, dall'Ocse, fondamentale per "accelerare l'innovazione e lo sviluppo della società dell'informazione".

Le conclusioni a cui giunge la *Review*, e le raccomandazioni che ne scaturiscono sono, pertanto, da considerarsi nell'ottica di un progressivo miglioramento del settore. A giudizio dell'Ocse, oltre a imporre misure asimmetriche e agevolare l'entrata sul mercato dei nuovi operatori, l'Italia dovrebbe provvedere al più presto a superare una serie di ostacoli, peraltro non insormontabili o comunque già in corso di adempimento, tra cui:

- semplificare il regime di rilascio delle licenze, prediligendo il modello delle autorizzazioni generali;
- introdurre la portabilità del numero nella telefonia mobile;
- favorire il rilascio delle licenze per il collegamento via radio dell'ultimo miglio (*Wireless Local Loop*);
- con particolare riferimento al mercato dell'accesso locale, l'Ocse invita l'Autorità a "perseverare nella vigilanza e nel monitoraggio, affinché siano garantiti prezzi effettivamente orientati ai costi ai nuovi operatori da parte di Telecom Italia".
- rimuovere la *golden share*.

Vi è, inoltre, un richiamo ad un sollecito completamento della struttura dell'Autorità, perché possa essere messa in grado di esercitare pienamente le sue funzioni.

Infine, l'Ocse stigmatizza la recente decisione del Parlamento italiano di trasferire i poteri di assegnazione delle licenze dall'Autorità al futuro Ministero per le attività produttive, definendola "un passo indietro rispetto al buon funzionamento della regolamentazione". E conclude: "La responsabilità per le licenze dovrebbe ritornare all'Autorità, che ha il compito di creare condizioni di mercato competitive ed è (l'organismo) meglio posizionato per vigilare sugli sviluppi del mercato".

Anche i principali operatori sul mercato italiano hanno confermato i giudizi positivi sul ruolo svolto dall'Autorità nell'accelerazione del percorso di liberalizzazione e di apertura dei diversi segmenti di mercato alla concorrenza. Tuttavia, la maggior parte degli operatori rileva ancora, relativamente al periodo preso in esame dalla presente relazione, alcune criticità. La prima è indubbiamente una mancanza di prevedibilità e di trasparenza nell'azione dell'Autorità. La seconda è una difficoltà relativa all'identificazione dei responsabili dei vari procedimenti e alla durata effettiva delle istruttorie. La terza, per taluni, è un non chiaro inquadramento delle richieste di informazioni all'interno di obblighi regolamentari e all'interno di specifiche istruttorie.

Tabella 3.20 - Stato di implementazione del pacchetto regolamentare della Commissione europea a fine 1999 nei principali paesi dell'Unione

	NRA (1)	Licenze autorizzazioni (2)	Interconnessione/ accesso speciale (3)	Servizio universale (4)	Contabilità dei costi, separazione contabile (5)	Numerazione (6)	Frequenze (7)	Diritti di passaggio (8)	Concorrenza local loop (9)
Belgio	*	·	·	€	€	·	·	€	·
Francia	*	·	*	€	€	·	*	*	·
Germania	*	*	*	*	·	·	*	·	*
Irlanda	*	·	·	€	·	€	·	·	·
Italia	*	·	*	·	·	*	·	€	·
Olanda	*	*	*	·	*	·	*	·	*
Spagna	*	·	·	·	€	·	·	·	·
Svezia	*	*	·	*	·	·	*	·	·
Regno Unito	*	*	*	*	*	·	*	·	*

(1) Autonomia e potere decisionale, organizzazione delle risorse e delle competenze

(2) Flessibilità, semplificazione e trasparenza nelle procedure

(3) Livello di disaggregazione dell'offerta, condizioni tecniche, economiche e qualitative dei servizi, tempi di chiusura delle negoziazioni

(4) Flessibilità dei contenuti, livelli di contendibilità, separazione dell'aspetto gestionale rispetto all'aspetto finanziario

(5) Sistema e modello contabile in relazione al mercato di riferimento, separazione contabile al fine della trasparenza nelle attività regolamentari o di controllo

(6) Sviluppo piano di numerazione, stato di avanzamento della carrier selection (call-by-call), carrier preselection e della portabilità del numero

(7) Equilibrato ed efficiente utilizzo dello spettro e coordinamento tra le diverse modalità di utilizzo

(8) Regole trasparenti e non discriminatorie per l'uso del suolo e l'infrastrutturazione

(9) Livelli di competitività e contendibilità sul mercato locale e dell'accesso

Legenda: * condizioni favorevoli; · in fase di miglioramento; € mancanza o inerzia della regolamentazione

Tabella 3.21 - Stato di implementazione del pacchetto regolamentare della Commissione europea a fine 2000 nei principali paesi dell'Unione

	NRA (1)	Licenze autorizzazioni (2)	Intercommissione/ accesso speciale (3)	Servizio universale (4)	Contabilità dei costi, separazione contabile (5)	Numerazione (6)	Frequenze (7)	Dritti di passaggio (8)	Concorrenza local loop (9)	Sviluppo Banda Larga
Belgio	*	.	.	€	€	.	.	€	.	€
Francia	*	.	*	€	.	.	*	*	.	.
Germania	*	*	*	*	.	.	*	.	*	*
Irlanda	*	.	.	€	.	€	.	.	.	€
Italia	*	*	*	*	.	*	*	.	*	*
Olanda	*	*	*	.	*	.	*	.	*	*
Spagna	*	.	.	.	€
Svezia	*	*	.	*	.	.	*	.	.	.
Regno Unito	*	*	*	*	*	.	*	.	*	.

(1) Autonomia e potere decisionale, organizzazione delle risorse e delle competenze

(2) Flessibilità, semplificazione e trasparenza nelle procedure

(3) Livello di disaggregazione dell'offerta, condizioni tecniche, economiche e qualitative dei servizi, tempi di chiusura delle negoziazioni

(4) Flessibilità dei contenuti, livelli di contabilità, separazione dell'aspetto gestionale rispetto all'aspetto finanziario

(5) Sistema e modello contabile in relazione al mercato di riferimento, separazione contabile al fine della trasparenza nelle attività regolamentari o di controllo

(6) Sviluppo piano di numerazione, stato di avanzamento della carrier selection (call-by-call), carrier preselection e della portabilità del numero

(7) Equilibrato ed efficiente utilizzo dello spettro e coordinamento tra le diverse modalità di utilizzo

(8) Regole trasparenti e non discriminatorie per l'uso del suolo e l'infrastrutturazione

(9) Livelli di competitività e contendibilità sul mercato locale e dell'accesso

Legenda: * condizioni favorevoli; . in fase di miglioramento; € mancanza o inerzia della regolamentazione

2.5. I programmi di lavoro dell'Autorità: obiettivi e decisioni

L'Autorità ha sviluppato numerose iniziative nel periodo di riferimento della presente Relazione, che va dal 1° giugno 2000 al 30 maggio 2001, sia sul piano della liberalizzazione sia su quello della regolamentazione, favorendo l'ingresso di nuovi operatori in diversi segmenti di mercato, incentivando la diffusione dei benefici concorrenziali e accelerando lo sviluppo di nuovi mercati.

2.5.1. Rilascio di licenze individuali e autorizzazioni generali

Sono state rilasciate, tra il luglio 2000 e il marzo 2001, 232 autorizzazioni e licenze per operare nei diversi segmenti del mercato delle telecomunicazioni. In particolare, sono state rilasciate 26 autorizzazioni per servizi satellitari; 128 autorizzazioni per l'offerta di servizi diversi dalla telefonia aperta al pubblico (es. Internet, trasmissione dati, reti private, servizi per gruppi chiusi di utenti); 73 licenze per operare nel mercato della telefonia commutata (reti e servizi di telefonia aperta al pubblico); 5 licenze radiomobile nazionale per operare nel sistema IMT-2000 (o UMTS) ovvero di telefonia mobile di terza generazione;

In particolare sono state rilasciate le seguenti licenze ed autorizzazioni disciplinate rispettivamente da:

Tabella 3.22 - Licenze ed autorizzazioni rilasciate

d.m. 25 novembre 1997	DPR. 4 settembre 1995, n. 420	d.l.vo 11 febbraio 1997, n. 55
(disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore delle telecomunicazioni);	(regolamento recante determinazione delle caratteristiche e delle modalità di svolgimento dei servizi di telecomunicazioni di cui all'art. 2, comma 1 del d. l.vo 17 marzo 1995, n. 103), e delibera n. 467/00/CONS del 19 luglio 2000 recante disposizioni in materia di autorizzazioni generali);	(attuazione della direttiva 94/46/CE che modifica le direttive 88/301/CEE e 90/388/CEE nella parte relativa alle comunicazioni via satellite).
16 licenze individuali per la prestazione del servizio di telefonia vocale;	76 autorizzazioni per servizi Internet;	26 autorizzazioni per servizi via satellite.
28 licenze individuali per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico;	16 autorizzazioni per servizi di telefonia vocale;	
29 licenze individuali per l'installazione di una rete di TLC allo scopo di prestare il servizio di telefonia vocale;	29 autorizzazioni per servizi di trasmissione dati;	
	5 autorizzazioni per servizi di semplice rivendita di capacità;	
	2 autorizzazioni per servizi di gruppi chiusi di utenti.	
Si segnalano inoltre 5 procedimenti istruttori previsti dall'art. 6, comma 28 del d.P.R. 318/97 in materia di assenso al trasferimento delle licenze.		

Allineamento delle concessioni

Ai sensi dell'art. 2, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97 sono stati eliminati i diritti speciali o esclusivi ancora formalmente previsti dalle concessioni in capo ad alcuni operatori, peraltro già eliminati da un punto di vista sostanziale. Coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare con le disposizioni dello stesso decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97, sono stati rilasciati titoli abilitativi per le seguenti imprese:

Telecom Italia s.p.a.

- Delibera n. 738/00/CONS del 15 novembre 2000

Licenza individuale per l'installazione e l'esercizio di una rete di stazioni costiere allo scopo di prestare il servizio mobile marittimo e di stazioni terrene allo scopo di prestare il servizio mobile via satellite Inmarsat.

- Delibera n. 737/00/CONS del 15 novembre 2000

Licenza individuale per l'impianto e l'esercizio delle stazioni radioelettriche di bordo e la fornitura di servizi mobili marittimi nonché del servizio mobile via satellite attraverso terminali Inmarsat.

- Delibera n. 821/00/CONS del 22 novembre 2000

Autorizzazione per la fornitura di servizi di rete e di comunicazione via satellite.

- Delibera n. 820/00/CONS del 22 novembre 2000

Licenza individuale per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni e per la prestazione al pubblico del servizio di telefonia vocale

Telemar s.p.a.

- Delibera n. 737/00/CONS del 15 novembre 2000

Licenza individuale per l'impianto e l'esercizio delle stazioni radioelettriche di bordo e la fornitura di servizi mobili marittimi nonché del servizio mobile via satellite attraverso terminali Inmarsat.

Sempre nel corso dell'anno 2000, è stata svolta la gran parte dell'attività istruttoria che ha consentito, nei primi mesi dell'anno successivo, di emanare i seguenti atti riguardanti i servizi radiomobili, completando in tal modo l'intero procedimento di allineamento delle concessioni degli operatori che operano sul mercato nazionale:

Telecom Italia Mobile s.p.a.

- Delibera n. 127/01/CONS del 14 marzo 2001

Licenza individuale per la prestazione del servizio radiomobile pubblico di comunicazione numerico in tecnica GSM e l'installazione della relativa rete sul territorio italiano.

- Delibera n. 126/01/CONS del 14 marzo 2001

Licenza individuale per la prestazione del servizio radiomobile pubblico di comunicazione analogico TACS, per la prestazione del servizio radiomobile pubblico di televviso personale e l'installazione delle relative reti sul territorio italiano.

Omnitel Pronto Italia s.p.a.

- Delibera n. 128/01/CONS del 14 marzo 2001

Licenza individuale per la prestazione del servizio radiomobile pubblico di comunicazione numerico in tecnica GSM e l'installazione della relativa rete sul territorio italiano.

Infine, in data 25 marzo 2001 è entrata in vigore la legge 20 marzo 2001, n. 66, di conversione del decreto legge 23 gennaio 2001, n. 5 che ha nuovamente attribuito al Ministero delle comunicazioni la competenza in ordine al rilascio dei provvedimenti in questione.

2.5.2. Le decisioni in materia di servizio universale

L'istruttoria annuale volta a verificare l'esistenza delle condizioni per l'applicabilità del meccanismo di ripartizione del servizio universale (SU) è stata svolta anche nel 2000 secondo le previsioni dell'art. 3, comma 6, del decreto del Presidente della Repubblica 318/97 e del decreto ministeriale 10 marzo 1998 (Finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni).

L'analisi dell'Autorità si è svolta, in prevalenza, lungo due filoni di attività. Da un lato, si è proceduto ad una valutazione del grado di concorrenzialità del mercato italiano delle telecomunicazioni nel 1999 (anno a cui si riferisce la decisione sull'applicabilità del meccanismo), in quanto elemento presupposto per l'ammissibilità del meccanismo di ripartizione, ossia per la verifica dell'iniquinà dell'onere della fornitura del SU per Telecom Italia. Dall'altro lato, si è provveduto a valutare il costo netto del SU dichiarato da Telecom Italia, avvalendosi, come prescrive la normativa di riferimento, dell'ausilio di un soggetto autonomo rispetto agli organismi di telecomunicazioni e con specifiche competenze.

Per quanto concerne l'analisi delle condizioni di mercato esistenti nel 1999, gli uffici dell'Autorità hanno - innanzitutto - provveduto ad acquisire gli elementi necessari all'analisi di mercato: per tale ragione, sono state richieste agli operatori presenti sul mercato italiano nel 1999 informazioni in merito al loro fatturato, ai volumi di traffico registrati, alle attività svolte, nonché altri dati necessari per definire la base di calcolo, ai fini dell'applicazione della formula per la contribuzione al fondo per il SU.

In base ai risultati ottenuti in termini di quote di mercato, nonché ad altri elementi tipici di una *market analysis* (barriere all'entrata; effetti su mercati contigui, etc.), l'Autorità ha accertato che le condizioni di concorrenza sono migliorate nel 1999, come testimoniato anche dall'incremento del numero di operatori presenti sul mercato (da 3 nel 1998 a oltre 15 nel 1999), dalle riduzioni delle quote di mercato dell'*incumbent* (di ben 7 punti percentuali in un solo anno, in termini di ricavi; di circa 4 punti, in termini di volumi di traffico). Di conseguenza, l'Autorità ha ritenuto opportuno valutare l'ammontare del costo netto presentato da Telecom Italia, al fine di verificare l'esistenza di un costo netto positivo tale da giustificare gli oneri amministrativi di gestione del fondo.

Tabella 3.23 - **Licenze rilasciate** (Aggiornamento al 7 marzo 2001)

Anno	Tipo A			Tipo B			Tipo C			Totale rete fissa			Mob/ DECT/Sat	
	Naz.	Loc.	Tot.	Naz.	Loc.	Tot.	Naz.	Loc.	Tot.	Naz.	Loc.	Tot.	Naz.	Loc.
1998	5	0	5	4	9	13	17	2	19	26	11	37	1	1
1999	10	5	15	4	19	23	13	3	16	27	27	54	1	0
2000	9	8	17	14	15	29	28	8	36	51	31	82	3	0
2001	5	1	6	6	0	6	2	3	5	13	4	17	2(**)	0
Totale	29	14	43	28	43	71	60	19	76	117	73	190	7	1

Totale Licenze (*):	198
Nr. Aziende in possesso di almeno una licenza:	151
Nr. Aziende che possono offrire servizi di telefonia vocale:	117
Nr. Aziende che possono offrire reti di TLC aperte al pubblico:	71

Tipo A) - Prestazione del solo servizio di telefonia vocale

Tipo B) - installazione e fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico (non si può offrire il servizio di telefonia vocale)

Tipo C) - Installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di prestare il servizio di telefonia locale (non è prevista la fornitura della rete a terzi)

(*) - Telecom Italia è considerata in possesso sia della licenza A) che di quella B), anche se formalmente il rilascio è unico

- È conteggiata nel rilascio anche quella di TMI che ne ha comunicato la rinuncia

(**) - Allineamento licenze mobili Tim e OPI

A questo riguardo, Telecom Italia ha presentato, nei termini previsti dalla normativa, il proprio calcolo del costo netto del SU, evidenziando per le quattro componenti (aree non remunerative, clienti non profittevoli in aree remunerative, telefoni pubblici non remunerativi e servizio di informazioni elenco abbonati) un onere complessivo di 650 miliardi. Il consulente incaricato dall'Autorità (la società inglese NERA) ha esaminato il rapporto presentato da Telecom Italia, al fine di verificarne la conformità ai criteri, ai principi ed alle modalità di determinazione del costo netto previste dalla regolamentazione vigente. Inoltre, sempre in base a quanto previsto dalla normativa di riferimento, il consulente ha provveduto a calcolare anche i benefici indiretti, ovvero i vantaggi di mercato, connessi alla fornitura del SU da parte di Telecom Italia.

L'esito dell'analisi dell'*advisor* e le valutazioni interne degli uffici istruttori hanno condotto ad una significativa riduzione dell'importo complessivo proposto da Telecom Italia, definitivamente stabilito a 120 miliardi di lire. Alla riduzione dell'ammontare calcolato dall'incumbent hanno concorso i seguenti fattori: a) i rilievi del consulente alla metodologia applicata da Telecom Italia con riferimento a tutte e quattro le componenti del costo netto, così da determinare una riduzione da 650 a 350 miliardi del valore del costo netto; b) un ulteriore ridimensionamento di 140 miliardi, a seguito dell'analisi degli uffici istruttori che ha indotto a non riconoscere i costi del servizio di informazioni elenco abbonati e dei clienti non profittevoli nelle aree remunerative tra i costi ammissibili ai fini della ripartizione; c) la quantificazione in circa 90 miliardi del valore dei benefici indiretti.

Accertato il livello del costo netto del SU, l'Autorità con delibera n. 8/00/CIR del 1° agosto 2000 ha valutato la possibilità di introdurre un meccanismo di esenzione dalla contribuzione al fondo per il finanziamento del SU nel caso di operatori nuovi entranti, secondo quanto stabilisce l'art. 6 del decreto ministeriale 10 marzo 1998. La *ratio* di tale norma è di non gravare di ulteriori oneri operatori che sono nella fase di avvio della loro attività e che, quindi, è presumibile registrino profitti negativi, in considerazione degli elevati investimenti connessi allo *start up* delle loro attività. Per tale ragione, l'Autorità ha ritenuto di fissare nell'1% la soglia di esenzione, ovverosia sono stati esclusi dalla contribuzione quegli operatori che, a seguito dell'applicazione della formula per il calcolo del contributo dettata dal decreto ministeriale 10 marzo 1998 all'allegato A, risultassero detenere una quota inferiore all'1%.

In tal modo, si è pervenuti a determinare che l'onere fosse ripartito nel seguente modo: 69 miliardi di lire per Telecom Italia, in virtù di una quota pari al 57,1%; 34 miliardi di lire per Tim (quota del 28,1%); 16 miliardi di lire per Omnitel Pronto Italia (quota del 13,8%) ed, infine, 1 miliardo di lire per Infostrada (quota dell'1%).

Con questa decisione, come già accennato, l'Italia è il secondo paese dell'Unione europea ad istituire un meccanismo di contribuzione e, come già nel caso francese, anche se le quote italiane sono risultate notevolmente più basse, questa decisione è stata fortemente avversata dalle imprese chiamate a contribuire. In particolare, gli operatori mobili hanno argomentato sull'iniquità di un sistema che porta i fornitori di un servizio in concorrenza (la telefonia mobile appunto) a contribuire per un costo che si genera in un mercato ancora in sostanziale monopolio. L'Autorità, anche alla luce delle osservazioni mosse dagli operatori intervenuti nel corso del procedimento, ha avviato la valutazione del passaggio ad un diverso meccanismo di ripartizione del costo, cosiddetto *pay or play*, in base al quale singole componenti del SU, ritenute dall'*incumbent* non remunerative, possono essere assegnate ai suoi concorrenti che, in luogo del versamento del contributo, provvedono a fornire tali servizi. Nel corso del 2001, l'Autorità avvierà in merito una consultazione pubblica, al fine di acquisire le opinioni degli operatori licenziatari e degli altri soggetti interessati.

In conclusione, si osserva che il tema del SU è anche nell'agenda di riforma del quadro normativo comunitario, con riferimento ai vari aspetti: evoluzione dei suoi contenuti, procedure per la determinazione dei relativi oneri, procedure per la definizione dei soggetti chiamati a contribuire al finanziamento.

2.5.3. La valutazione dei sistemi di contabilità degli operatori notificati

Il tema degli strumenti di calcolo dei costi d'interconnessione e dei servizi di telefonia è in fase di profonda evoluzione; nel corso del 2000, l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica in merito all'introduzione di un sistema di calcolo basato su un modello a costi correnti (anziché a

costi storici, attualmente in vigore) ed è impegnata nella definizione di criteri per la formulazione da parte di Telecom Italia di un'offerta d'interconnessione di riferimento basata su tale modello, per l'anno 2001.

Tra il 2000 e il 2001 l'Autorità ha consolidato, in generale, i processi di valutazione dei costi degli operatori notificati nei mercati dell'interconnessione e dei servizi di telecomunicazione. In particolare gli operatori notificati (fissi e mobili, con obblighi diversi) sono tenuti a predisporre un sistema di contabilità a costi correnti quale passaggio intermedio per l'adozione di una contabilità di tipo *Long Run Incremental Cost* (LRIC). Si tratta di un passaggio chiave per misurare in maniera affidabile l'orientamento al costo dei beni intermedi, quali l'interconnessione, e di taluni beni finali, che gli operatori notificati devono offrire.

2.5.4. Valutazione e richiesta di modifiche all'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia per il 2000

Come ogni anno, anche per il 2000, l'Autorità ha provveduto, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale, alla valutazione dell'offerta di interconnessione di riferimento (di seguito, OIR oppure offerta) di Telecom Italia.

L'attività di verifica delle condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi d'interconnessione alla rete di Telecom Italia riveste una particolare importanza per lo sviluppo della concorrenza nel mercato dei servizi finali; l'interconnessione infatti (sia nella modalità cd. di raccolta, per la fornitura di servizi di fonia in *carrier selection* e *preselection*; sia nella modalità cd. di terminazione, per la fornitura di servizi internet) costituisce lo strumento principale utilizzato dagli operatori nuovi entranti, almeno nella prima fase di sviluppo del mercato ed in attesa di un congruo sviluppo di soluzioni infrastrutturali alternative, per fornire servizi in concorrenza con Telecom Italia.

L'Autorità, sin dall'avvio della propria operatività, ha ampiamente utilizzato i propri poteri di valutazione e modifica dell'offerta d'interconnessione di riferimento di Telecom Italia (esercitati con le delibere nn. 1/CIR/99 e 1/00/CIR, rispettivamente in relazione alle offerte del 1998 e 1999) per ridurre progressivamente le condizioni economiche d'offerta dei vari servizi, introdurre nuove prestazioni o ampliarne l'ambito di utilizzabilità e definire nuove disposizioni regolamentari atte a promuovere la concorrenza nel mercato dei servizi finali.

Anche la delibera n. 10/00/CIR (riferita all'offerta 2000), inserendosi nel solco delle precedenti, introduce numerose e rilevanti novità nella disciplina dell'interconnessione; tra esse si segnalano di seguito alcune principali novità di particolare rilievo regolamentare e di conseguente impatto economico.

In primo luogo, si ricorda la riduzione delle condizioni economiche dei servizi di trasporto commutato a livello di SGU e SGT singolo. Le riduzioni situano i valori economici riconosciuti a Telecom Italia per la for-

nitura di tali servizi ad un livello intermedio dei valori della cd. “buona prassi corrente” (definiti sulla base di una media dei prezzi praticati dai tre paesi più virtuosi, a cadenza annuale, dalla Commissione europea, mediante puntuali aggiornamenti della raccomandazione 98/195/CE) e mirano a conseguire una pluralità di obiettivi: in primo luogo, esse costituiscono uno stimolo ad incrementi di efficienza per Telecom Italia, secondo quanto previsto dalla Commissione europea, in attesa che sia introdotto un sistema di calcolo dei costi d’interconnessione a costi correnti e successivamente di tipo LRAIC (*Long Run Average Incremental Costs*, nozione traducibile in italiano in “costi incrementali medi di lungo periodo”).

Le riduzioni consentono d’altro canto agli operatori concorrenti di poter realizzare offerte competitive in termini di prezzo, rispetto a quelle praticate da Telecom Italia, soprattutto in relazione ai servizi locali, stimolando nel contempo gli operatori stessi a rendere più capillare la propria presenza sul territorio.

In generale, gli interventi dell’Autorità sulle condizioni economiche hanno condotto nel corso del triennio 1998-2000 a considerevoli riduzioni del costo dei servizi d’interconnessione; in particolare, con riferimento ai servizi di trasporto commutato, tali riduzioni sono stimabili in circa il 50% rispetto ai livelli di partenza.

Un secondo tema di particolare rilievo affrontato in occasione della revisione dell’offerta 2000 è quello della disciplina delle condizioni di accesso da parte di clienti Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altri operatori. Al riguardo, la delibera n. 10/00/CIR ha ribadito il principio generale (già sancito in occasione della valutazione dell’offerta 1999), secondo cui i ricavi di tali servizi spettano integralmente all’operatore titolare della numerazione ed ha previsto in capo a Telecom Italia un obbligo di aggiornare tempestivamente la propria offerta in relazione alle varie numerazioni progressivamente aperte. Tale modalità di attribuzione dei ricavi appare infatti la più idonea per il caso delle numerazioni non geografiche: si tratta infatti di servizi per i quali assumono un particolare rilievo i contenuti informativi (messi a disposizione dall’operatore titolare della numerazione, tramite accordi con soggetti terzi) rispetto alla mera prestazione di trasporto (fornita dall’operatore dalla cui rete origina la chiamata).

Particolarmente rilevanti sono, inoltre, gli interventi per la promozione dei servizi internet: l’Autorità ha innanzitutto richiesto a Telecom Italia la pubblicazione nell’offerta di specifiche condizioni economiche per l’accesso alle nuove numerazioni in decade 7 dedicate a servizi internet (in base al nuovo Piano di numerazione nazionale, approvato con delibera n. 6/00/CIR). Le relazioni tecniche ed economiche tra operatori in merito all’utilizzo delle nuove numerazioni in decade 7 sono successivamente state oggetto di ulteriori approfondimenti a cura dell’Autorità, al fine di consentire agli operatori di replicare l’attuale gamma di soluzioni di *business* attualmente adottate in relazione al traffico Internet.

L'Autorità ha inoltre richiamato il principio generale per cui l'offerta al pubblico da parte di Telecom Italia di nuove soluzioni commerciali debba avere come prerequisito la esistenza di soluzioni di interconnessione che garantiscano pari opportunità agli operatori concorrenti, nel rispetto del principio di non discriminazione; tale principio trova una applicazione particolarmente interessante nel caso di offerte commerciali di accesso ad internet a tariffa *flat*.

Nell'ambito della valutazione dell'OIR 2000, sono infine confluiti anche gli esiti di alcune attività istruttorie strettamente connesse ai temi dell'interconnessione. Sulla base di tali approfondimenti, la delibera n. 10/00/CIR: a) ha disposto l'ampliamento della gamma dell'offerta di collegamenti d'interconnessione e delle funzionalità di centrale connesse, nonché l'introduzione della prestazione cd. di "circuito parziale" in ambito locale (con l'obiettivo di introdurre ulteriori strumenti per la competizione nel mercato dell'accesso); b) ha provveduto alla verifica del grado di concorrenzialità dei servizi di instradamento del traffico internazionale uscente. Le evidenze di tale verifica hanno confermato l'utilità di alcuni strumenti di flessibilità, già introdotti limitatamente ad alcune tratte ritenute maggiormente competitive (le cd. "offerte a prenotazione") ed hanno indotto l'Autorità a continuare il monitoraggio di tale mercato particolarmente dinamico, al fine di verificare la possibilità di pervenire ad un alleggerimento degli obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia; c) ha disposto forti riduzioni delle condizioni economiche (anche dell'ordine dell'80% rispetto alle proposte di Telecom Italia) per alcuni servizi necessari alla fornitura della *carrier preselection* e della *Service Provider Portability* (SPP).

2.5.5. La preselezione dell'operatore

La *carrier selection equal access* in modalità di preselezione (*Carrier Preselection - CPS*) è il processo attraverso il quale si consente la scelta di un operatore preselezionato dall'utente per le chiamate: (i) verso altri distretti, internazionali o verso reti mobili, (ii) interne al distretto telefonico.

Tale processo è disciplinato, in via generale, dagli artt. 1 e 11 del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997, nonché dall'art. 9 della delibera n. 1/CIR/99. La CPS, che ha seguito l'introduzione e l'affermazione sul mercato della *carrier selection* in modalità *easy access* (cioè mediante la selezione del codice dell'operatore prima di ogni chiamata) è considerata uno degli strumenti più importanti per il completamento della liberalizzazione del mercato della telefonia vocale. La direttiva 97/33/CE, infatti, non conteneva originariamente norme in materia di *carrier preselection*, ma sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno adottato risoluzioni intese ad integrare la disciplina della fornitura di rete aperta (ONP) con norme in materia di selezione del vettore. Così, con la direttiva 98/61/CE del 24 settembre 1998, la direttiva del 1997 è

stata integrata con alcune disposizioni che prevedono la possibilità per l'abbonato di scegliere l'operatore di telefonia vocale che preferisce utilizzando la preselezione, con la possibilità di disinnestare qualsiasi preselezione componendo un breve prefisso.

Con la delibera n. 3/CIR/99, l'Autorità ha regolato la materia della CPS in maniera dettagliata, stabilendo alcuni criteri e contenuti degli accordi tra operatori ai fini della realizzazione della CPS in modalità effettivamente concorrenziali. L'Autorità ha stabilito, tra l'altro, che: (i) la fornitura del servizio deve avvenire sulla base di accordi bilaterali tra gli operatori, in quanto è necessario il coinvolgimento dell'operatore di accesso – Telecom Italia, (ii), gli accordi devono contenere le modalità operative e le condizioni economiche inerenti la prestazione, (iii) la volontà inequivocabile dell'utente di avvalersi dei servizi di un operatore diverso dall'operatore di accesso in modalità di preselezione può essere notificata a Telecom Italia o dall'utente stesso o dall'operatore prescelto, anche mediante supporto informatico, (iv) sussistono numerosi obblighi in capo agli operatori – sia l'operatore *incumbent* che gli operatori nuovi – finalizzati a minimizzare le conseguenze negative sui consumatori dell'opzione da loro effettuata per l'operatore nuovo rispetto all'operatore notificato.

Telecom Italia ha già siglato numerosi contratti relativamente al servizio di CPS. Nei confronti di tale contratto tipo l'Autorità è intervenuta (delibere nn. 3/00/CIR e 4/00/CIR) imponendo all'operatore notificato alcune condizioni diverse rispetto a quelle da esso offerte. L'azione dell'Autorità ha principalmente riguardato il numero ed il tempo massimo di attivazione degli ordini di CPS giornalmente evasi da Telecom Italia, i dati necessari alla “lavorazione dell'ordine”, il “contributo annuo integrativo” a copertura del margine negativo sul servizio di accesso (che, secondo l'Autorità, non è un costo imputabile in nessun modo al processo di CPS, e che quindi non può essere fatto ricadere sugli operatori preselezionati). Da ultimo, l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 8/01/CIR del 16 maggio 2001 introducendo nuove misure volte ad aumentare la capacità di attivazione delle richieste di CPS. Attualmente la CPS registra un andamento estremamente positivo in termini di apertura del mercato, anche delle chiamate locali, con oltre 1,3 milioni di linee preselezionate corrispondenti ad altrettanti abbonati che utilizzano un operatore preselezionato.

2.5.6. Modifiche al Piano di numerazione

L'aumento della concorrenza nei diversi mercati delle telecomunicazioni e l'ampliamento della gamma di servizi che accompagna la crescita del settore richiedono che venga fornita la numerazione adeguata per tutti i servizi di telecomunicazioni a disposizione del pubblico. Il piano di numerazione disciplina, in tal senso, la ripartizione delle risorse di numerazione per le singole tipologie di servizio di rete e di operatore (es.

codici di *easy access*, *equal access* e *customer care*), di servizio finale di telefonia (es. servizi geografici di telefonia fissa, servizi di telefonia mobile), di servizio specifico di telecomunicazioni (es. servizi di emergenza, servizi di addebito ripartito, servizi di numero personale, servizi di emergenza). Il piano delinea, inoltre, le procedure di assegnazione delle risorse di numerazione agli operatori.

La più recente revisione del Piano nazionale di numerazione nel settore delle telecomunicazioni (delibera n. 6/00/CIR dell'8 giugno 2000) ha introdotto (art. 21) la numerazione speciale per Internet (cd. numerazione di decade 7), nella quale sono state identificate 3 tipologie generali di numerazioni per l'accesso ad Internet:

- codice 700: numerazione caratterizzata da chiamata telefonica gratuita per il chiamante. Ciò non esclude che l'ISP possa addebitare l'utilizzo della connessione al *backbone* internet mediante carta prepagata o abbonamento;

- codice 701, 702: numerazione con chiamata a carico del chiamante con struttura di tariffazione in funzione della durata della connessione;

- codice 709: numerazione con chiamata a carico del chiamante con struttura di tariffazione di tipo *premium* (ovvero a valore aggiunto).

La delibera (art. 21 comma 4) non ha determinato il rapporto economico di interconnessione tra l'operatore originante la chiamata e l'operatore interconnesso ed ha delegato la definizione di tale rapporto all'Offerta di Interconnessione di Riferimento (OIR).

Con delibera n. 11/00/CIR, tenuto conto della rilevante richiesta di blocchi di numerazione geografica da parte dei nuovi operatori e considerato che la scarsità di risorse di numerazione in molti distretti non permette di soddisfare le richieste pervenute; considerata la necessità di disporre, in tempi brevi, di risorse di numerazione, anche in previsione dell'evoluzione di mercato legata all'accesso disaggregato a livello di rete locale e all'assegnazione delle frequenze per i collegamenti di utente in ambito locale: considerate infine le diverse possibili soluzioni che permettono di aumentare la disponibilità della numerazione geografica nel medio-lungo periodo, l'Autorità ha ritenuto opportuno estendere la lunghezza delle numerazioni nazionali ad undici cifre per le nuove numerazioni di utente, da realizzarsi con l'utilizzazione delle prima cifra "1" dopo l'indicativo di distretto.

Relativamente alle numerazioni per i servizi di comunicazioni mobili e personali, nel corrente anno si completerà il processo di modifica del piano di numerazione nazionale, previsto dalla citata delibera n. 6/00/CIR, per l'assegnazione dell'arco di numerazione iniziante con la cifra "3" ad esclusivo utilizzo di tali servizi. Dal 1° luglio 2001, quindi, la prima cifra "0" non è più accettata nelle chiamate dirette ai numeri mobili, rimanendo l'arco di numerazione iniziante con "0" ad uso esclusivo delle numerazioni di rete fissa geografiche. Entro il 30 settembre 2001 verranno completati i relativi adeguamenti tecnici delle reti degli operatori.

Tale modifica ha comportato la messa a disposizione di 100 indicativi per le reti mobili nazionali, consentendo con ciò l'assegnazione degli indicativi di numerazione agli operatori nuovi entranti nella telefonia mobile di terza generazione, nonché la disponibilità di un congruo numero di indicativi per le future necessità.

Inoltre, contestualmente all'attività di allineamento delle concessioni, l'Autorità ha reso disponibili una serie di codici brevi in decade 1, precedentemente utilizzati da Telecom Italia, allo scopo di soddisfare le richieste degli operatori nuovi entranti (in particolar modo per i servizi di *customer care*) e di garantire una maggiore equità nell'assegnazione di tali codici, considerata la ridotta disponibilità degli stessi e l'importanza che essi assumono nell'offerta di servizio alla clientela.

2.5.7. La portabilità del numero sulle reti mobili

La portabilità del numero favorisce la realizzazione di un mercato pienamente competitivo. In considerazione dell'ampiezza della clientela radiomobile, l'Autorità ritiene necessario procedere in tempi brevi all'introduzione della portabilità del numero al fine di stimolare il livello di concorrenza del mercato. Ai sensi dell'articolo 11, comma 2, del provvedimento del Comitato dei ministri del 4 aprile 1998, i gestori dei servizi di comunicazione mobile e personale erano tenuti a consentire la portabilità del numero a partire dal 1° luglio 1999. L'Autorità ha confermato tale obbligo - non imposto dalla normativa europea - riservandosi di definire la data di avvio e le modalità di offerta, sicché gli operatori mobili hanno avuto a disposizione un congruo periodo di tempo per pianificare l'introduzione del servizio. In base a quanto dichiarato dai costruttori e come dimostrato dalle esperienze europee, al fine di promuovere un mercato pienamente competitivo è ragionevole stabilire un termine di dieci mesi per l'introduzione della prestazione e garantire al tempo stesso una fase iniziale di introduzione della prestazione anche tenendo conto degli operatori che hanno già adeguato le proprie reti. Pertanto, con delibera n. 12/01/CIR, adottata nel giugno 2001, l'Autorità ha ritenuto necessario, al fine di garantire una graduale introduzione della prestazione, avviare entro il 30 giugno 2001 tutte le procedure per la sua attuazione. In particolare prenderà avvio dall'autunno 2001 una fase iniziale, su un campione di utenza significativo e che riguardi tutti gli elementi distintivi della prestazione. È stata inoltre istituita una apposita unità di monitoraggio che segua puntualmente l'avanzamento della messa in opera della portabilità del numero e riferisca all'Autorità anche circa il calendario, nonché sull'avvio e sulle condizioni di offerta della fase iniziale, compresa la quota minima di attivazioni mensili.

La soluzione tecnica per la prestazione è la seguente:

- a) *Direct Routing*, per le chiamate originate dalle reti mobili nazionali e dirette a numerazioni mobili nazionali;
- b) *Onward Routing*, per le chiamate originate dalle reti fisse nazionali e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali e per le chiamate originate al di fuori del territorio nazionale.

La prestazione di portabilità comprende sia la possibilità per l'utente di mantenere il proprio numero passando ad un differente operatore mobile sia il mantenimento del numero passando a diverso servizio GSM ovvero UMTS.

La prestazione, secondo le modalità tecniche previste dall' art. 1, comma 1, lett. a), della delibera n. 12/01/CIR, diviene operativa entro il 30 aprile 2002.

2.5.8. Concorrenza nel mercato locale e dell'accesso

Nel 2001 matura un ulteriore avanzamento verso la piena apertura alla concorrenza del mercato nazionale delle telecomunicazioni, tramite la concreta attuazione degli obblighi di fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete d'accesso posti in capo a Telecom Italia; il cosiddetto *unbundling* del *local loop*.

Ciò consentirà ai clienti finali di poter scegliere un operatore diverso da Telecom Italia per la fornitura dell'intera gamma dei servizi di telecomunicazioni, ivi compresa la fornitura di servizi d'accesso innovativi a larga banda, tramite l'utilizzo di tecnologie x-DSL.

Già nel corso del 2000, con la delibera n. 2/00/CIR, l'Autorità aveva imposto a Telecom Italia puntuali obblighi di fornitura di servizi di accesso disaggregato alla propria rete locale, anticipando le determinazioni dell'Unione europea (il regolamento comunitario in materia è, infatti, del dicembre 2000) e dei principali paesi europei. La delibera prevede un'ampia gamma di soluzioni tecniche: gli obblighi di fornitura contemplano, oltre al tradizionale doppino telefonico in rame, anche soluzioni di accesso in fibra ottica (ove disponibili), servizi cd. "di prolungamento dell'accesso" (che consentiranno agli operatori concorrenti di pianificare i propri investimenti sul territorio con una certa gradualità), nonché una pluralità di soluzioni per la co-locazione (fisica e virtuale) degli apparati.

L'Autorità ha inoltre ritenuto opportuno prevedere disposizioni di carattere procedurale e contrattuale, finalizzate ad accelerare i tempi di effettiva operatività dei servizi, e specifici termini per la cessazione degli obblighi di fornitura relativi ad alcuni servizi (accesso in fibra ottica e prolungamento), con l'obiettivo di incoraggiare gli operatori a costruire infrastrutture proprietarie nel medio periodo.

L'esperienza dei pochi paesi che avevano già avviato un percorso di apertura della rete d'accesso dell'*incumbent* (in particolare gli Stati Uniti ed, a livello europeo, la Germania) ha peraltro evidenziato che le principali difficoltà nella apertura del mercato dell'accesso risiedono nella fase attuativa delle determinazioni regolamentari; in particolare, nelle attività di predisposizione degli spazi di co-locazione all'interno delle centrali dell'*incumbent* e, da ultimo, nel raggiungimento di accordi economici soddisfacenti per l'utilizzo di tali spazi. Tali attività, ove non opportunamente supportate da interventi dell'autorità di regolamentazione, ri-

schiano di ritardare considerevolmente l'effettiva presenza sul mercato di offerte concorrenziali ed il conseguente beneficio per la clientela finale.

Tali considerazioni hanno consigliato di approntare una costante e qualificata attività di supporto alle fasi di concreta implementazione degli obblighi; a tale fine, l'Autorità ha istituito, con la delibera n. 5/00/CIR, una specifica unità, con compiti di monitoraggio sulle attività di sperimentazione e sulle fasi di negoziazione e prima attivazione dei servizi.

Nel corso del mese di maggio 2000, Telecom Italia ha sottoposto all'Autorità una offerta di riferimento, recante le condizioni tecniche ed economiche per la fornitura di tali servizi.

A partire dal mese di ottobre 2000, Telecom Italia ha inoltre aperto alla sperimentazione degli operatori un numero limitato di centrali a Roma, Milano e Torino. Nel mese di dicembre 2000, l'Autorità è intervenuta con due delibere: con la delibera n. 13/00/CIR, sono state disposte alcune modifiche alle condizioni tecniche e procedurali dell'offerta di riferimento di Telecom Italia. La delibera ha, inoltre, introdotto una procedura (da ripetere per almeno tre volte, a cadenza quadrimestrale) finalizzata ad individuare, in base alle manifestazioni d'interesse espresse dagli operatori, un numero di siti di centrale (550) sui quali Telecom Italia è tenuta a verificare la possibilità di ospitare apparati degli operatori concorrenti e successivamente, in caso di esito positivo della verifica, a realizzare i lavori civili necessari.

La prima delle tre fasi previste dalla delibera si è conclusa il 21 marzo 2001 ed ha dato esito positivo in relazione a circa 530 siti di centrale (circa il 90% dei 585 presi in esame); i lavori di realizzazione degli spazi di co-locazione sono già stati avviati e sono destinati a concludersi entro la fine del mese di giugno 2001. Tale apertura consentirà agli operatori concorrenti di accedere ad un bacino potenziale di circa 9 milioni di linee telefoniche attestata a tali centrali e dunque di poter competere con Telecom Italia su un bacino potenziale pari a circa 1/3 del totale degli attuali abbonati ai servizi di Telecom Italia.

Le successive due fasi, di cui la prima è in corso, consentiranno l'apertura di un altro migliaio di centrali e renderanno contendibili ulteriori quote di mercato in relazione alle località considerate maggiormente interessanti da parte degli operatori concorrenti.

Con la delibera n. 14/00/CIR, l'Autorità ha disposto alcune modifiche alle condizioni economiche proposte da Telecom Italia in relazione ai servizi di accesso disaggregato. In particolare, sono state previste riduzioni pari a circa il 16% in relazione al prezzo di affitto mensile del doppino in rame (definitivamente fissato a 22.200 lire), per arrivare a riduzioni fino al 70% in relazione ad alcune voci di costo richieste da Telecom Italia per attività di prima attivazione del servizio.

L'attività svolta dall'Autorità in tema di *unbundling* costituisce, per la rapidità delle tempistiche attuative definite e per la innovatività degli strumenti utilizzati, un punto di riferimento per numerosi paesi che si avviano ad introdurre analoghi obblighi; d'altro canto, sia la Commissione

europea (nel sesto rapporto sullo stato d'attuazione della liberalizzazione nel settore delle telecomunicazioni), sia l'Ocse (nella recente revisione del quadro delle riforme regolamentari) hanno evidenziato i positivi risultati ottenuti in Italia nell'apertura del mercato dell'accesso locale.

2.5.9. Il mercato dei circuiti diretti nel corso dell'anno 2000

Nel corso dell'anno 2000, l'Autorità è intervenuta sul mercato delle linee affittate (ovvero dei circuiti diretti analogici e numerici) a più riprese.

Il primo intervento, previsto dalla delibera n. 101/99, si è concluso con l'adozione della delibera n. 389/00/CONS. In particolare, il relativo procedimento ha avuto ad oggetto *“la valutazione e analisi dei costi e delle condizioni economiche relativi ai circuiti di interconnessione e al mercato delle linee affittate”* e si è proposto di produrre una prima razionalizzazione del quadro regolamentare in materia di offerta dei circuiti diretti. Sotto questo profilo, l'Autorità ha preliminarmente provveduto ad individuare quelle tipologie di servizio che risultavano in effetti afferenti all'interconnessione e, quindi, da inquadrare in questa più stringente disciplina. In altri termini, l'Autorità ha deciso di dar luogo a due provvedimenti distinti per ognuno dei mercati indicati, ovvero quello dei circuiti di interconnessione e quello delle linee affittate, per il quale si è provveduto a ridefinire la struttura stessa dell'offerta.

Il mercato delle linee affittate, pertanto, è stato definito come un mercato dei beni intermedi per la fornitura dei servizi di telecomunicazioni ed è stato suddiviso in due segmenti: linee di breve distanza (circuiti urbani o di accesso, di lunghezza fino a 5 km) e di lunga distanza (trasporto o *backbone*). In particolare, i circuiti di breve distanza sono circuiti urbani che si caratterizzano per capacità uguali o maggiori ai 64 Kbit/s, mentre i circuiti di *backbone* sono circuiti interurbani di lunga distanza che corrono lungo la dorsale nazionale, con capacità uguali o maggiori ai 2 Mbit/s.

Diversamente, i circuiti d'interconnessione costituiscono, in relazione alle diverse modalità tecniche di realizzazione dell'interconnessione ed alle connesse esigenze, un collegamento trasmissivo tra il nodo dell'operatore interconnesso e l'autocommutatore dell'operatore che offre l'interconnessione

Nel corso dell'istruttoria, è stata effettuata un'analisi delle condizioni di mercato, sia dal lato dell'offerta che da quello della domanda, e i principali elementi che ne sono emersi sono i seguenti.

Il valore complessivo del mercato italiano delle linee affittate è risultato, per il 1998, superiore ai 2400 miliardi di lire, con una previsione di crescita dei ricavi pari al 6% nel periodo 1999-2003.

Dal lato dell'offerta, nel 1999, il mercato è stato caratterizzato da una situazione di sostanziale monopolio dell'*incumbent* (Telecom Italia), con una quota di poco inferiore al 100% del mercato. In particolare, si è ri-

scontrata una presenza del tutto marginale degli operatori nel segmento di mercato dei circuiti di breve distanza (comunque circoscritti alle principali aree urbane), mentre, per il segmento di mercato dei circuiti di lunga distanza, si è riscontrato un certo grado di concorrenza, dovuto all'avvio di investimenti nella costruzione di circuiti di *backbone* da parte di alcuni degli operatori alternativi.

Per quanto riguarda il mercato dei circuiti di breve distanza, nel corso dell'istruttoria è emersa l'importanza di tale segmento che, costituendo il fattore d'accesso al cliente finale, rappresenta una risorsa essenziale al fine dello sviluppo della concorrenza in ambito locale e, di conseguenza, l'elemento necessario all'operatore, al fine di poter offrire servizi di telefonia vocale e di Internet agli utenti. La situazione sul mercato italiano delle linee affittate di breve distanza, caratterizzato da un monopolio di fatto in capo a Telecom Italia, si è pertanto rivelata tale da determinare, da un lato, un impedimento al pieno sviluppo delle dinamiche concorrenziali nel mercato dei servizi finali (con specifico danno per gli operatori di rete, i fornitori di servizi di telecomunicazioni e, quindi, la clientela finale) e, dall'altro, ha costituito un fattore di freno alla diffusione di servizi e applicazioni innovative (quali l'accesso ad Internet ad alta velocità, anche attraverso l'applicazione di tecnologie x-DSL, i servizi multimediali e interattivi e le applicazioni di *e-commerce*), concorrendo così a rallentare, potenzialmente, la diffusione di servizi propri della c.d. "Società dell'informazione".

Dal lato della domanda, il maggiore utilizzatore di linee affittate si è rivelata la clientela finale (62,1%), mentre gli ISP hanno contribuito solo per l'1,8%. Per quanto riguarda gli operatori alternativi, questi hanno rappresentato il 33,4% della domanda di linee affittate. In particolare, gli operatori mobili hanno assorbito il 32,3% della domanda, mentre gli operatori alternativi di rete fissa hanno rappresentato solo l'1,1% della domanda.

Con la delibera n. 389/00/CONS, l'Autorità, oltre a disporre una riduzione del 23,7% dei canoni mensili per l'affitto dei circuiti diretti numerici di capacità fino ai 155 Mbit/s, ha disposto una riorganizzazione della struttura dell'offerta di Telecom Italia, che si è tradotta in: a) una razionalizzazione delle classi di sconto; b) l'unificazione degli ambiti urbani ed interurbani, mediante la definizione di un unico listino in ambito nazionale; c) l'introduzione del criterio unico del calcolo della distanza in linea d'aria per la definizione del prezzo del circuito. Oltre agli interventi indicati, inoltre, l'Autorità ha disposto che Telecom Italia presentasse una nuova offerta dei circuiti diretti analogici e numerici la quale, oltre a rispondere ai requisiti indicati, comprendesse anche un *Service Level Agreement*, al fine di garantire soddisfacenti *standard* di qualità del servizio.

Con la delibera n. 711/00/CONS del 31 ottobre 2000, l'Autorità ha approvato la nuova offerta di linee affittate, proposta da Telecom Italia sulla base delle determinazioni indicate nella delibera n. 389/00/CONS. In particolare, l'intervento dell'Autorità, oltre a verificare la corrispondenza della

nuova offerta presentata alle disposizioni della delibera indicata, si è concentrato sulla determinazione delle condizioni di fornitura e riparazione delle linee affittate indicate nel *Service Level Agreement*, nonché nella identificazione di adeguate penali a carico dell'*incumbent*, con l'obiettivo di garantire un livello di qualità del servizio adeguato al mercato italiano ed in linea con quello degli altri operatori *incumbent* nei principali paesi europei.

In data 14 febbraio 2001, infine, l'Autorità ha avviato un'istruttoria – tuttora in corso – finalizzata a verificare l'opportunità della predisposizione di un'offerta *wholesale* a carico di Telecom Italia dedicata agli operatori licenziatari ed, eventualmente, agli operatori autorizzati.

2.5.10. Condizioni economiche di offerta: l'applicazione del sistema di price cap e relative variazioni

Il sistema di *price cap* fissato con la delibera n. 171/99 (si veda la Relazione Annuale 2000, pp. 87-8) ha avuto nel corso del 2000 il suo primo anno di completa applicazione.

Complessivamente il sistema di *price cap* ha funzionato secondo le aspettative nel corso del 2000, garantendo una riduzione del costo del paniere dei servizi preso a riferimento di circa 486 miliardi, pari ad una riduzione del 2,8% della spesa complessiva per servizi di fonia vocale offerti da Telecom Italia. A seguito del leggero incremento dell'inflazione rispetto all'anno precedente, la variazione attesa per l'anno in corso è di circa 446 miliardi, pari ad una riduzione del 2% della spesa.

Le riduzioni di spesa effettivamente riscontrate dagli utenti di servizi di fonia vocale sono comunque certamente superiori a quelle sopra individuati, in quanto il calcolo sopra effettuato non tiene conto delle maggiori riduzioni di cui gli utenti hanno potuto beneficiare attraverso la sottoscrizione di “pacchetti tariffari” offerti dalla stessa Telecom Italia o la sottoscrizione di abbonamenti con altri gestori di servizi di fonia vocale.

Nel corso del 2000, e più precisamente nel mese di dicembre, il sistema di *price cap* ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione della delibera n. 847/00/CONS.

Con tale delibera, dopo un anno di attuazione del sistema di *price cap* fissato con la delibera n. 171/99:

- sono state apportate alcune variazioni al sistema di verifica del raggiungimento degli obiettivi annuali fissati con tale sistema;
- è stato ridotto - da 90 a 30 giorni - il tempo di valutazione da parte dell'Autorità delle proposte di variazione dei prezzi trasmesse da Telecom Italia;
- è stato variato, per l'anno 2001, il valore di uno dei sotto-vincoli fissati nell'ambito di tale sistema, quello relativo agli incrementi complessivi di ricavi per canoni e contributi permesso a Telecom Italia, per il quale il vincolo di variazione massima annuale è passato da IPC (indice dei prezzi al consumo) + 1% a IPC + 6%.

La revisione del sistema di *price cap* è avvenuta nei tempi e con le modalità previste nella stessa delibera n. 171/99, nella quale era esplicitamente previsto che - dopo un anno di attuazione - l'Autorità potesse intervenire nuovamente al fine di apportare al sistema gli aggiustamenti necessari per un suo migliore funzionamento.

Le prime due variazioni riguardano aspetti "tecnici" dell'applicazione del sistema e sono finalizzate: nel primo caso, a garantire una migliore distribuzione degli effetti di riduzione della spesa nel corso dell'anno; nel secondo caso, ad equiparare i tempi di verifica da parte dell'Autorità a quelli applicati per la verifica delle condizioni economiche proposte dagli altri gestori sul mercato.

La variazione di maggiore rilievo è però la terza di quelle sopra evidenziate, per l'impatto che tale decisione può avere sulla distribuzione dei benefici garantiti dal sistema di *price cap*.

Tale decisione permette a Telecom Italia, nel corso del 2001, di incrementare i canoni per i servizi di accesso ed i contributi di installazione in misura superiore a quanto permesso ed applicato nel 2000. Il valore da applicare per l'anno 2002 dovrà essere invece definito dall'Autorità entro la fine del corrente anno.

Il sistema di *price cap* garantisce che, qualora Telecom Italia utilizzi tale possibilità, dovrà contestualmente effettuare riduzioni dei prezzi delle conversazioni telefoniche tali da rispettare sia il vincolo generale di *price cap* (IPC - 4,5%) sia il vincolo specifico fissato per gli utenti residenziali (IPC - 2,5%). Pertanto, la variazione di tale vincolo ha un impatto nullo sulla spesa complessiva dell'utenza, in quanto il sistema di *price cap* è strutturato in modo tale che a fronte di maggiori incrementi di una delle voci di spesa siano effettuati maggiori decrementi delle altre voci di spesa.

La variazione ha però importanti effetti distributivi, in ragione della diversa incidenza dei consumi telefonici per le diverse tipologie di clientela. Qualora, infatti, Telecom Italia utilizzi pienamente la possibilità di incremento di canoni e contributi per i servizi di accesso ammessa per l'anno 2001, effettuando contestuali ed equivalenti riduzioni dei prezzi delle chiamate, l'utenza che ha maggiori consumi di traffico otterrà riduzioni di spesa superiori a quelli mediamente garantiti dal sistema di *price cap*, mentre l'utenza con minori consumi di traffico otterrà riduzioni di spesa inferiori a quelli mediamente garantiti dal sistema di *price cap*, o addirittura incrementi di spesa, in caso di traffico nullo o contenuto.

Al riguardo, è comunque da osservare che la delibera n. 314/00/CONS - recante condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela - finalizzata a ridurre il rischio di esclusione dalla fruizione di servizi di fonia vocale per alcune categorie di clientela disagiate, dovrebbe anche permettere di garantire una forte tutela delle categorie individuate relativamente agli impatti distributivi che potrebbero derivare dalla variazione del sistema di *price cap*.

Come ampiamente e diffusamente riportato dalla stampa, la decisione di variazione del vincolo relativo ai canoni e contributi per i servizi di accesso è stata assunta al termine di un lungo confronto con la Commissione europea, relativamente ai tempi ed alle modalità per pervenire al completo “ribilanciamento tariffario” di Telecom Italia, previsto dall’art. 4 *quater*, terzo comma, della direttiva 90/388/CEE, modificata dalla direttiva 96/19/CE.

In merito, la Commissione europea aveva inviato alle autorità italiane, in data 24 agosto 1998, una lettera di costituzione in mora relativamente all’applicazione della sopra citata disposizione. La procedura, più volte interrotta al fine di valutare l’impatto delle diverse decisioni prese dall’Autorità ⁽¹⁾, ha condotto, in data 1° settembre 2000, all’adozione di un parere motivato da parte della Commissione europea, che invitava a prendere le misure necessarie per conformarsi alla sopra citata disposizione. La Commissione europea, evidenziando come fino alla fine del 1998 le autorità italiane non avessero preso alcuna misura di adeguamento delle tariffe di Telecom Italia al fine di realizzare il ribilanciamento e pur riconoscendo l’aderenza delle decisioni dell’Autorità agli impegni presi con la Commissione (programma di ribilanciamento in tre fasi concordato nel 1998 con il Commissario Van Miert), aveva ritenuto che le successive decisioni dell’Autorità in materia di ribilanciamento, e da ultimo la delibera n. 171/99, non permettessero di conseguire pienamente il ribilanciamento tariffario previsto dalla normativa europea, con particolare riferimento al ribilanciamento dei prezzi dei servizi di accesso. La valutazione della Commissione è anche motivata dalla necessità di pervenire al ribilanciamento di tali servizi più rapidamente rispetto a quanto previsto dall’Autorità, anche a seguito dell’introduzione del servizio di accesso disaggregato alla rete locale, che l’Italia ha implementato in anticipo rispetto alla recente regolamentazione comunitaria, ed alla conseguente necessità di evitare che i prezzi praticati da Telecom Italia siano inferiori ai costi del servizio offerto, generando effetti distorsivi sul mercato.

A seguito dell’adozione di tale parere motivato, si è aperta un’ulteriore fase di analisi, condotta congiuntamente dagli uffici dell’Autorità e della Commissione, finalizzata a valutare le ipotesi di evoluzione del ribilanciamento del servizio di accesso. Tali ipotesi erano basate sulla metodologia di analisi proposta dall’Autorità nell’agosto 2000, non valutata nell’ambito del procedimento che ha condotto all’emissione del parere motivato.

Dall’applicazione della metodologia condivisa, l’Autorità e la Commissione europea sono giunte ad una comune valutazione del livello del *deficit* del servizio di accesso stimato in circa 1.120 miliardi alla fine del 2001, sulla base del sistema fissato con la delibera n. 171/99.

A seguito di tale attività congiunta, la Commissione europea ha chiesto all’Autorità di fissare un livello del *sub-cap* relativo a canoni e con-

⁽¹⁾ In particolare le delibere n. 85/98, 101/99, 170/99 e 171/99, accompagnate da diversi incontri finalizzati a fornire tutti gli elementi per la valutazione del percorso di ribilanciamento perseguito dall’Autorità.

tributi pari a IPC + 6% per il 2001 e di impegnarsi a determinare successivamente il livello di tale sub-cap per l'anno 2002, in modo da garantire il completamento del processo di riequilibrio entro il 1° luglio 2002. La decisione presa dall'Autorità con la delibera n. 847/00/CONS ha, pertanto, permesso la sospensione della procedura di infrazione aperta nei confronti della Repubblica italiana. La Commissione europea ha infine comunicato che la procedura sarà definitivamente chiusa solo dopo che sarà stato accertato il completamento del ribilanciamento entro la data prevista del 1° luglio 2002.

2.5.11. I servizi via satellite

La delibera n. 467/00/CONS "Disposizioni in materia di autorizzazioni generali" adottata nel luglio 2000, introduceva una nuova e più procompetitiva regolamentazione dei servizi di telecomunicazioni e di rete via satellite espletati nelle bande protette e per i servizi di comunicazione SNG (*Satellite News Gathering*) "non temporanei". In ordine alla restante parte dei servizi via satellite ancora regolamentata dal decreto legislativo 55/97 e quindi non completamente in linea con le disposizioni della direttiva 97/13/CE, in particolare per quanto riguarda l'atto autorizzatorio richiesto e i suoi tempi di rilascio ed anche a seguito di rilievi da parte della Commissione europea, l'Autorità ha adottato la delibera n. 131/01/CONS del 21 marzo 2001. Tale provvedimento regola i servizi di rete via satellite espletati al di fuori delle bande protette, inclusi i servizi di rete via satellite per la distribuzione e la diffusione di programmi radiotelevisivi al pubblico, ed i servizi di comunicazione via satellite di tipo S-PCS (*Satellite Personal Communications Systems*) assoggettandoli al regime di licenza individuale. Si nota che in questo caso, in conformità con le disposizioni comunitarie, i relativi tempi di rilascio sono pari a 6 settimane per i sistemi satellitari che hanno espletato il coordinamento nazionale e sono pari a 4 mesi per i sistemi satellitari per i quali è stato espletato il coordinamento nazionale. Per quanto riguarda invece l'autorizzazione relativa ai servizi di comunicazione espletati al di fuori delle bande protette ed ai servizi di tipo SNG "temporanei", tale regolamento richiede una autorizzazione generale.

2.5.12. La qualità dei servizi

Con delibera n. 12/00/CIR l'Autorità ha istituito l'unità per la sperimentazione, la definizione e l'implementazione di un sistema di monitoraggio dei livelli di qualità nei servizi di interconnessione e degli eventi critici per l'interoperabilità delle reti interconnesse. Tra i compiti dell'unità rientrano quelli di realizzare la sperimentazione progettata dal Comitato per la qualità dei servizi di interconnessione per tutti i parametri di qualità individuati; di valutare le risultanze della sperimentazione e defi-

nire un sistema di monitoraggio, le relative norme tecniche e le procedure operative; di seguire la realizzazione e messa a regime del sistema di monitoraggio adottato dalla Commissione infrastrutture e reti. Con delibera n. 870/00/CONS, nel gennaio 2001, infine, è stata indetta una consultazione pubblica in materia di servizi di telecomunicazioni forniti all'utenza. A seguito di tale consultazione, l'Autorità sta predisponendo le direttive concernenti i livelli generali di qualità del servizio, nonché quelli per l'adozione da parte di ciascun operatore di una Carta dei servizi.

2.5.13. L'intervento dell'Autorità a tutela di particolari categorie di clientela (c.d. "fasce sociali")

Il decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97 (art. 7, comma 11), prevede che l'Autorità possa determinare speciali condizioni economiche in relazione a particolari categorie di clientela rilevanti sotto il profilo della tutela sociale.

Sulla base di tale previsione, l'Autorità ha avviato un'istruttoria finalizzata all'individuazione di determinate categorie della clientela che, versando in particolari condizioni di disagio economico e sociale, appaiano meritevoli di un intervento volto a garantire l'accesso al servizio di telefonia vocale a condizioni economiche agevolate. Tale procedimento si è concluso con l'adozione della delibera n. 314/00/CONS.

Nell'ambito dello stesso procedimento, ai fini dell'individuazione delle categorie da agevolare, l'Autorità ha ritenuto che, alla luce dell'evoluzione del mercato, il criterio basato sul solo livello dei consumi telefonici non rappresenti uno strumento adeguato, in considerazione della non automatica correlazione tra un basso consumo telefonico e la situazione di disagio economico propria del soggetto interessato. L'Autorità si è avvalsa al riguardo di un'apposita indagine commissionata ad un centro di ricerca nazionale in materia di economia sociale e del benessere.

Sulla base di tali considerazioni e delle risultanze dell'indagine menzionata, si è ritenuto, pertanto, opportuno ricorrere ad un indicatore misto, che incroci l'aspetto qualitativo (appartenenza a determinate categorie sociali) e l'aspetto quantitativo (indicatore del livello della situazione economica), quale strumento per l'individuazione dei soggetti da agevolare.

Più in particolare, per quanto riguarda l'aspetto qualitativo, è stato individuato come presupposto per l'ammissione al beneficio l'appartenenza a nuclei familiari il cui capofamiglia risulti disoccupato o a nuclei familiari con un percettore di pensione di invalidità civile o con un percettore di pensione sociale, o con un anziano al di sopra dei 75 anni di età.

Per quanto riguarda, invece, l'aspetto quantitativo, è stato individuato, come parametro economico di selezione, l'indicatore della situazione economica equivalente (criterio ISEE), stabilendo, come soglia di accesso alle agevolazioni tariffarie, un limite di reddito familiare equivalente di lire 13.000.000 annuo (pari a euro 6.713,93).

La quantificazione dell'agevolazione tariffaria, infine, è stata fissata in una riduzione pari al 50% del canone mensile di abbonamento al servizio

telefonico di categoria B, per i soggetti che soddisfino entrambi i requisiti indicati, mentre, per gli utenti residenziali che utilizzino sistemi di comunicazione denominati DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti), è stata disposta l'esenzione totale dal pagamento del canone mensile.

Occorre, tuttavia, segnalare che l'applicazione di tale delibera è attualmente sospesa, in attesa dell'emanazione del decreto del Presidente del Consiglio, con il quale verranno stabiliti i modelli-tipo della dichiarazione sostitutiva unica e dell'attestazione, nonché le relative istruzioni per la compilazione, di cui all'art. 4, comma 6, del decreto legislativo 3 maggio 2000, n. 130.

2.5.14. La telefonia mobile di terza generazione

L'attività dell'Autorità per il rilascio delle licenze per i sistemi mobili di terza generazione (IMT2000/UMTS) ha avuto inizio nell'ottobre del 1999 con l'acquisizione degli atti della consultazione pubblica condotta dal Ministero delle comunicazioni. La decisione del Consiglio e del Parlamento europeo n. 128/1999/CE del 14 dicembre 1998, fissava al 31 dicembre del 1999 il termine agli Stati membri per dotarsi di un sistema armonizzato per il rilascio delle licenze per i sistemi di terza generazione. Le frequenze destinate all'UMTS terrestre dovevano essere liberate entro il 31 dicembre 2001 e le licenze rilasciate entro lo stesso termine, o, auspicabilmente, prima al fine di consentire un adeguato periodo di sperimentazione.

L'Autorità si è adeguata alla decisione europea adottando la delibera n. 410/99 il 22 dicembre 1999, "Regolamento relativo alla procedura di autorizzazione per il rilascio delle licenze individuali per i sistemi di comunicazioni mobili di terza generazione". Tale regolamento fissa il numero delle licenze rilasciabili, cinque, la disponibilità base di banda per licenza e gli obblighi di copertura geografica. Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97 il compito di coordinamento della procedura di licitazione è affidato a un Comitato dei ministri, presieduto dal Presidente del Consiglio.

Successivamente, l'Autorità ha adottato il 14 giugno 2000 la delibera n. 367/00/CONS, di modifica alla delibera n. 410/99, sui criteri di aggiudicazione della licitazione, ed il 21 giugno 2000 la delibera n. 388/00/CONS "Procedure per il rilascio delle licenze per i sistemi di comunicazioni mobili di terza generazione e misure atte a garantire condizioni di effettiva concorrenza" dopo il parere dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato.

Nella delibera n. 388/00/CONS sono fissati sia i criteri di valutazione per l'idoneità dei concorrenti alla presentazione dell'offerta economica, sia le misure cosiddette asimmetriche a favore dei nuovi entranti nel mercato radiomobile. Essa introduce importanti disposizioni quali l'assegnazione di ulteriore spettro riservato ai nuovi entranti, la possibilità per questi di accedere al roaming sulle reti GSM ed alla condivisione dei siti a condizioni vantaggiose, la possibilità per tutti i licenziatari UMTS di realizzare accordi, su base commerciale, per il *roaming* con condivi-

sione di frequenze di terza generazione ed accordi per l'uso congiunto di impianti, siti, infrastrutture e segmenti di rete. Le misure volte a favorire lo sviluppo della concorrenza saranno messe alla prova dei fatti con l'avvio dei servizi commerciali, previsti per il 2002-2003.

Prima dell'avvio della gara, l'Autorità ha, altresì, come già illustrato, regolamentato le condizioni di mercato relativamente ai cosiddetti operatori virtuali di rete mobile.

È stato sostenuto che l'ingresso di operatori che rivendono servizi mobili utilizzando le reti, e quindi le frequenze, degli operatori licenziatari avrebbe aumentato la competitività del mercato, in particolare di quello dei servizi, contribuendo al rapido abbattimento delle tariffe. Di contro, è stato affermato che tali operatori avrebbero disincentivato lo sviluppo delle reti da parte degli operatori licenziatari.

Per comporre tale dialettica, l'Autorità nel mese di luglio 2000 ha condotto, dopo una consultazione pubblica cui hanno risposto circa venti operatori ed una serie di audizioni, una dettagliata analisi del mercato radiomobile, condividendo in parte le posizioni di coloro che vedevano nei MVNO un fattore non incentivante del mercato. Con la delibera n. 544/00/CONS del 31 luglio 2000, l'Autorità, nel rilevare l'unicità del mercato radiomobile indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (di seconda o terza generazione), ha constatato che se esso non è pienamente competitivo, ciò è dovuto in parte a condizioni strutturali ed in parte al mancato sviluppo di infrastrutture, soprattutto di quelle dei due nuovi entranti nel GSM. L'Autorità ha ritenuto pertanto che la competitività possa aumentare con lo sviluppo delle infrastrutture e che l'ingresso di almeno un altro operatore UMTS, consentito dalla gara allora in preparazione, avrebbe ulteriormente migliorato il livello di competizione.

La delibera 544/00/CONS consente, invece, a condizioni commerciali, l'ingresso di figure molto vicine ai MVNO, definite come ESP (*Enhanced Service Provider*). Sono tali quegli operatori che commercializzano servizi radiomobili, e quindi anche SIM, con proprio marchio, anche se la fornitura della SIM, e quindi delle numerazioni di rete, rimane a carico dell'operatore di rete mobile licenziatario. Gli ESP possono avere vari gradi di sviluppo di una propria infrastruttura di rete, dipendendo ciò dagli accordi commerciali. Possono ad esempio rivendere traffico, proponendosi come air time reseller, sia di servizi voce che di servizi dati. La valutazione relativa all'imposizione di condizioni asimmetriche volte a favorire l'introduzione di operatori virtuali è stata invece rimandata a 8 anni dopo l'avvio delle operazioni commerciali per i sistemi mobili di terza generazione.

Nei mesi tra agosto ed ottobre 2000 il Comitato dei ministri, anche sulla base delle regole stabilite dall'Autorità, adottava il bando ed il disciplinare di gara e conduceva le procedure di licitazione prima con la verifica dell'idoneità, che vedeva sei concorrenti ammessi alla presentazione delle offerte economiche, e poi con la gara vera e propria (19-23 ottobre 2001), conclusa come è noto con il ritiro di Blu e l'aggiudicazione ai cinque vincitori, Omnitel Pronto Italia, Ipse 2000, Wind Telecomunicazioni, Telecom Italia Mobile e Andala 3G.

Di particolare rilievo l'ingresso di due nuovi entranti, Ipse 2000 ed H3G; entrambi hanno avuto accesso ad un blocco supplementare di spettro UMTS ad essi riservato, al prezzo base dell'asta, inteso a compensare la mancanza di frequenze nei sistemi di seconda generazione, oltre al resto delle misure asimmetriche prima descritte.

L'incasso ottenuto dall'erario italiano, pari a 26.750 miliardi e all'epoca oggetto di critiche, si pone in realtà in una posizione mediana su scala europea e comunque lontano dai livelli - oggi concordemente ritenuti eccessivi - raggiunti nel Regno Unito e in Germania. Il 10% degli introiti sarà impiegato, ai sensi della legge finanziaria 2001, per lo sviluppo della Società dell'informazione. In chiave competitiva, inoltre, due nuovi entranti dovrebbero assicurare un aumento del livello di competitività e di offerta di servizi.

Dopo l'aggiudicazione della gara da parte del Comitato dei ministri, l'Autorità ha provveduto al rilascio delle licenze, inclusive dei rispettivi capitoli d'onori. Tale attività si è conclusa il 10 gennaio 2001 con il rilascio delle cinque licenze e l'assegnazione dei blocchi di frequenze UMTS terrestri con il provvedimento n. 1/01/CONS. Tale provvedimento di assegnazione ha attribuito i blocchi di frequenza solo in termini di banda nominale, cioè inclusiva della eventuale banda di guardia necessaria alla protezione dalle interferenze da e verso i sistemi adiacenti, nel loro ordine di scissione all'interno dello spettro. L'assegnazione dei limiti del posizionamento delle frequenze portanti per ciascun blocco nominale da 5 MHz assegnato, trattandosi di una tecnologia nuova e basata su *standard* non ancora consolidati a livello industriale, non poteva essere effettuata coi sistemi tradizionali impiegati ad esempio col GSM. Durante le audizioni con i licenziatari nel corso dell'istruttoria per il rilascio delle licenze, non è stata trovata una soluzione che fosse condivisa da tutti. L'Autorità ha provveduto a concludere senz'altro il procedimento di rilascio delle licenze e di assegnazione dei blocchi nominali entro la scadenza prevista, e ha deciso di istituire un gruppo di lavoro tecnico, con il Ministero delle comunicazioni, esperti e società fornitrici di apparati, con il compito di definire una soluzione condivisa tra quelle proposte e di formulare una proposta all'Autorità. Tale gruppo è stato istituito con la stessa delibera n. 1/01/CONS, ha iniziato i lavori nel febbraio 2001 e li ha conclusi con una relazione finale l'8 maggio 2001, senza poter raggiungere una soluzione condivisa da tutti i partecipanti ma indicando comunque alcune soluzioni che potranno essere migliorate con il progresso tecnico atteso.

2.6. Le attività di vigilanza nel settore delle telecomunicazioni

2.6.1. Vigilanza in tema di condizioni economiche

Quadro di riferimento dell'attività di controllo

L'Autorità è tenuta ad esercitare la propria attività di vigilanza rispetto alla conformità alle prescrizioni di legge delle modalità di fornir-

tura dei servizi di telecomunicazioni. Tale attività si articola in parte in relazione alle verifiche effettuate *ex ante*, ovvero prima dell'avvio della commercializzazione di nuovi servizi sul mercato; in parte in relazione alle verifiche effettuate *ex post* sulla base di segnalazioni e denunce pervenute all'Autorità o d'ufficio.

L'attività di vigilanza *ex ante* si concentra sulle seguenti tematiche rilevanti:

a) la verifica delle condizioni economiche dei servizi accessibili al pubblico mediante reti di telecomunicazioni o sistemi di comunicazioni mobili, comunicate dagli operatori. Tali condizioni devono, infatti, osservare i principi di trasparenza, obiettività, non discriminazione e di orientamento ai costi nel caso degli operatori notificati come aventi notevole forza di mercato.

b) la verifica degli elementi tecnici ed economici nel caso di lancio di nuovi servizi sul mercato, cosiddetti servizi innovativi, anche al fine di garantire la sussistenza di eque condizioni competitive in questi nuovi mercati.

c) un'attenzione particolare è dedicata ai servizi inclusi nel Servizio Universale, per i quali la normativa prevede una speciale tutela dell'utenza, anche attraverso la verifica dell'accessibilità di questi servizi. In tale contesto, essi rimangono in un regime di prezzo amministrato.

L'attività di vigilanza *ex post* è principalmente volta a verificare l'effettiva applicazione della regolamentazione, nonché a valutare le condizioni e le modalità di fornitura dei servizi in conformità alle autorizzazioni dell'Autorità.

Inoltre, nel corso del 2000, a seguito di un'analisi interna volta a verificare l'effettiva trasparenza delle comunicazioni di offerte al pubblico, è stato avviato un progetto finalizzato a fornire all'utenza uno strumento di orientamento che permetta una più facile individuazione delle offerte maggiormente adeguate al proprio profilo di consumo. Tale strumento sarà reso disponibile al pubblico entro la fine dell'anno in corso.

Attività di vigilanza *ex ante*

Vigilanza sulle condizioni economiche di offerta dei servizi

In tale ambito, l'attività dell'Autorità è stata molto intensa sia in relazione alla numerosità degli operatori licenziatari che alla conseguente quantità di servizi offerti sul mercato di riferimento connessi all'elevato grado di competitività nel settore delle telecomunicazioni.

Relativamente ai servizi di fonia vocale offerti dall'operatore avente notevole forza di mercato, l'Autorità ha predisposto un'apposita regolamentazione (delibera n. 171/99), la cui applicazione garantisce all'utenza consistenti riduzioni annuali della spesa.

Con riferimento alle chiamate da fisso a mobile, la vigilanza è effettuata in base alle disposizioni specifiche definite dalla delibera n. 338/99.

Tutte le altre offerte dell'operatore dominante e degli altri operatori sono invece oggetto di verifica sulla base della normativa generale di settore.

Al fine di razionalizzare e rendere più veloce ed efficace l'attività di controllo, nel corso dell'anno 2000 è stato predisposto, con delibera n. 86/01/CONS, uno schema standard di riferimento che gli operatori di telefonia fissa e mobile devono utilizzare per le comunicazioni all'Autorità sulle condizioni economiche dei servizi.

Lo schema così redatto è il risultato di una serie di elaborazioni ed analisi nelle quali l'obiettivo principale è stato quello di conciliare la necessità di rendere "trasparenti" ed immediatamente confrontabili le comunicazioni sulle condizioni economiche, nonché l'esigenza di creare uno schema di riferimento che tenesse conto della varietà di informazioni che generalmente vengono fornite nelle offerte economiche e che fosse, pertanto, sufficientemente "flessibile" da potere adattarsi alle differenti comunicazioni senza porre agli operatori vincoli eccessivamente rigidi.

Tale schema, operativo da gennaio 2001, sarà adeguato alle nuove esigenze informative e di classificazione che emergeranno a seguito dell'evoluzione dei servizi offerti sul mercato.

È bene sottolineare come l'esame delle singole condizioni economiche abbia livelli di complessità molto diversi e possa talvolta dar luogo all'avvio di procedimenti istruttori anche assai articolati.

Nel periodo giugno 2000 – maggio 2001, le comunicazioni relative alle condizioni economiche di offerta di servizi di fonia vocale pervenute sono state pari a 550.

Tabella 3.24 - **Comunicazioni sulle condizioni economiche** (giugno 2000-maggio 2001)

OPERATORI	VALORE ASSOLUTO	% SU SETTORE	% SU TOTALE
Operatori di rete fissa			
Telecom Italia	223	51%	41%
Infostrada	32	7%	6%
Altri operatori di rete fissa	183	42%	33%
Totale	438	100%	80%
Operatori di rete mobile			
Telecom Italia Mobile	73	65%	13%
Omnitel	13	11%	2%
Altri operatori mobili	27	24%	5%
Totale	112	100%	20%
Totale Fisso + Mobile	550		100%

L'elevato numero delle comunicazioni relative a variazioni delle condizioni economiche di offerta dei servizi evidenzia una forte competizione che genera non solo una continua riduzione dei prezzi dei servizi, ma anche una forte innovazione delle offerte commerciali, sempre più orientate

a soddisfare le esigenze di specifici segmenti di mercato attraverso una variegata articolazione delle opzioni tariffarie attivabili.

In quest'ambito, gli elementi maggiormente innovativi introdotti sono stati quelli delle offerte *flat*⁽²⁾ e *semiflat*⁽³⁾. L'introduzione di tali innovazioni sul versante dell'offerta ha richiesto all'Autorità di innovare in modo conseguente le proprie metodologie di valutazione delle condizioni economiche di offerta dei servizi, sviluppando metodologie sperimentali attualmente in fase di verifica. Al riguardo è, infatti, da osservare che tali modalità di offerta, che hanno trovato un riscontro positivo da parte dell'utenza, presentano alcune difficoltà di valutazione, in particolare per quanto riguarda la verifica dell'orientamento al costo, in quanto la valutazione del prezzo minutario applicato dipende dai consumi effettivi della clientela che sottoscrive tali offerte, i quali sono a loro volta influenzati dalla modalità di pricing applicata⁽⁴⁾.

Un secondo elemento fortemente innovativo è costituito dall'introduzione di prezzi specifici per le chiamate indirizzate verso POP ovvero chiamate di accesso ad Internet. Diversi gestori hanno infatti sviluppato offerte specifiche per tali tipi di chiamate, con prezzi inferiori a quelli della tariffa urbana normalmente applicata. Tale innovazione, che anticipa nei fatti la disponibilità della decade 7 per le chiamate di accesso ad Internet, ha rappresentato un ulteriore veicolo di promozione dell'accesso alla Rete.

È infine da segnalare che, con l'avvio della costruzione di alcune reti di distribuzione cittadine alternative a quelle di Telecom Italia, nonché grazie all'avvio dell'offerta di accesso disaggregato alla rete locale (c.d. *unbundling del local loop*), sono state introdotte sul mercato le prime offerte alternative a quelle dell'operatore notificato anche nel mercato dei servizi di accesso.

Vigilanza sull'offerta di servizi innovativi

L'attività di valutazione di servizi innovativi ha una particolare rilevanza, in quanto contribuisce a definire le condizioni competitive su nuovi mercati. In tali casi, l'attività di vigilanza assume una connotazione più ampia, inquadrandosi nell'ambito di una più vasta attività di guida ed indirizzo per il mercato delle telecomunicazioni.

⁽²⁾ Offerte tariffarie che prevedono che, a fronte di un contributo mensile, il cliente possa effettuare un consumo illimitato di alcune tipologie di traffico (ad oggi tipicamente traffico nazionale urbano ed interurbano, con alcune limitazioni per il traffico diretto a numerazioni Internet).

⁽³⁾ Offerte tariffarie che prevedono che, a fronte di un contributo mensile, il cliente possa accedere al consumo di alcune tipologie di traffico (tipicamente traffico nazionale urbano ed interurbano) a prezzi unitari considerevolmente inferiori a quelli normalmente applicati.

⁽⁴⁾ La sottoscrizione di offerte a forfait genera infatti tipicamente un incremento del consumo per tutti gli utenti la cui elasticità al prezzo sia maggiore di zero. Per tale ragione è sempre necessario verificare che le ipotesi di consumo utilizzate al fine della verifica "ex-ante" siano confermate "ex-post" o che almeno la loro modifica non sia tale da ridurre i prezzi minutari effettivamente applicati a livelli inferiori ai costi, nel caso di operatori notificati come aventi notevole forza di mercato.

Il principio che ispira l'attività dell'Autorità in tali fattispecie è quello di garantire regole eque per tutti gli operatori, anche al fine di non consentire asimmetrie temporali nell'accesso al mercato interessato o il trasferimento su nuovi mercati di vantaggi derivanti da posizioni dominanti in mercati correlati.

Tali rischi sono maggiormente significativi nei mercati in cui parte dell'offerta di servizi finali è basata sull'evoluzione tecnica di servizi di accesso forniti in posizione di quasi monopolio dall'operatore dominante.

In tali ambiti l'intervento dell'Autorità è stato finalizzato a garantire, da un lato, che le infrastrutture essenziali per l'offerta del servizio siano disponibili a tutti gli operatori a condizioni tali da permettere che si generi una concorrenza nell'offerta del servizio finale, dall'altro che l'avvio della commercializzazione dei servizi finali da parte dell'operatore notificato nel mercato dell'accesso avvenga solo successivamente all'effettiva disponibilità dei servizi all'ingrosso forniti dallo stesso agli operatori concorrenti.

Il criterio seguito dall'Autorità al fine di garantire la concorrenza nel mercato dei servizi finali è stato quello di imporre che i prezzi dell'offerta dei servizi all'ingrosso siano stabiliti sulla base del criterio del "retail minus", cioè che i prezzi dei servizi all'ingrosso siano inferiori a quelli dei servizi al dettaglio in misura pari ad una percentuale determinata dall'Autorità sì da rappresentare il peso delle attività di commercializzazione del servizio finale.

Nel periodo di tempo oggetto della presente Relazione gli interventi maggiormente significativi dell'Autorità al riguardo hanno investito i servizi a larga banda, con particolare riferimento all'autorizzazione provvisoria a Telecom Italia per la fornitura di servizi all'ingrosso (*wholesale*) di accesso veloce ad Internet in modalità ADSL (delibera n. 407/99) e successivamente l'autorizzazione relativa all'offerta di servizi x-DSL.

La delibera n. 217/00/CONS ha stabilito le condizioni economiche e le modalità di fornitura del servizio di accesso ad alta velocità basato sull'applicazione delle tecnologie ADSL di Telecom Italia, indicando dei livelli massimi di prezzo praticabili per le singole classi di servizio.

In tale ambito l'Autorità, sulla base delle evidenze dell'analisi tecnico-economica delle condizioni di tale offerta, nonché della relativa coerenza tra l'offerta all'ingrosso (c.d. *wholesale*) di Telecom Italia e l'offerta al dettaglio di Tin.it, ha ritenuto che vi fossero margini di riduzioni dell'offerta *wholesale*, imponendo pertanto a Telecom Italia una riduzione del prezzo dei servizi *wholesale* proposto. E' da segnalare che Telecom Italia, dopo aver adempiuto a quanto richiesto dall'Autorità, nei mesi successivi ha di propria iniziativa ulteriormente ridotto i prezzi della propria offerta all'ingrosso, evidenziando conseguentemente l'esistenza di un margine operativo sufficiente anche a valle dell'intervento dell'Autorità.

A seguito dell'adozione di tale delibera, numerosi operatori licenziatari ed autorizzati (*Internet Service Provider*) hanno potuto sviluppare una propria offerta commerciale competitiva con quella dell'*incumbent*.

Attualmente l'offerta di servizi ADSL rappresenta una soluzione innovativa di sviluppo del mercato Internet che permette l'accesso a larga

banda a costi contenuti anche al mercato residenziale nel rispetto delle regole concorrenziali del mercato e della tutela dei consumatori.

Successivamente l'attività di controllo dell'Autorità si è estesa ai servizi in tecnologia x-DSL. Con la delibera 15/00/CIR l'Autorità ha definito le condizioni economiche e le modalità di fornitura del servizio di canale virtuale permanente (servizio *wholesale*), nonché i principi generali e le applicazioni specifiche in relazione ai servizi commerciali x-DSL di Telecom Italia denominati *Ring* e *Full Business Company* (servizi *retail*). I servizi x-DSL rappresentano la più innovativa offerta di connettività per il mercato delle imprese, anche in relazione all'applicabilità dell'offerta *wholesale* agli *Internet Service Provider*.

Tali disposizioni sono volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione e trasparenza tra le condizioni offerte alle divisioni operative interne dell'operatore notificato e quelle praticate agli operatori concorrenti.

Infine, al fine di garantire che i vantaggi derivanti da posizioni dominanti in mercati correlati non siano trasferite sui nuovi mercati, l'Autorità presta notevole attenzione alle offerte commerciali congiunte (c.d. *bundling*) di servizi innovativi e di servizi di fonia vocale. In tale ambito è da segnalare che l'autorizzazione alla commercializzazione dei servizi "Teleconomy ADSL" da parte dell'operatore dominante ha rappresentato un caso rilevante. Nel caso di specie l'Autorità non ha sollevato obiezioni in quanto l'offerta congiunta dei servizi rappresentava semplicemente la sottoscrizione congiunta dei due diversi servizi ad un prezzo pari alla somma dei due servizi sottoscritti disgiuntamente e con condizioni di offerta identiche a quelle dei due servizi offerti disgiuntamente sul mercato, anche sul piano delle caratteristiche qualitative; l'operatore dominante ha inoltre evidenziato che per ciascun sottoscrittore è possibile disdire disgiuntamente uno dei due servizi, continuando ad usufruire dell'altro alle medesime condizioni applicate agli altri clienti dello stesso servizio.

Servizi inclusi nel servizio universale

I servizi che il legislatore ha incluso nel servizio universale sono oggetto di specifica vigilanza. In particolare le condizioni economiche di offerta di tali servizi sono sottoposte alla verifica dell'accessibilità delle stesse per l'utenza.

Nel corso del 2000 l'attività dell'Autorità in questo campo si è incentrata prevalentemente sulla verifica delle modifiche alle condizioni di offerta del servizio di telefonia pubblica, consistite in un sostanziale ribilanciamento tra i prezzi applicati in ambito urbano e quelli applicati per chiamate a lunga distanza (delibera n. 310/00/CONS).

Al fine di verificare l'accessibilità del servizio l'Autorità ha svolto una specifica analisi, avvalendosi, tra l'altro, di un'apposita consulenza finalizzata a valutare le condizioni di accessibilità garantite nei principali paesi europei. Nel variare le condizioni economiche del servizio di telefonia

pubblica, l'Autorità ha teso a salvaguardare la possibilità di effettuare chiamate locali di breve durata al prezzo di un unico scatto telefonico.

È inoltre da segnalare che è in corso l'attività istruttoria relativa alle condizioni di offerta del servizio di informazione elenco abbonati.

Attività di vigilanza *ex post*

Nell'ambito delle attività di controllo *ex post*, derivanti da denunce o segnalazioni da parte di singoli utenti, associazioni di consumatori ed operatori, una dimensione particolarmente rilevante ha rivestito l'istruttoria avviata dall'Autorità a seguito di un'esposto da parte di 26 operatori di telecomunicazioni sulle strategie di Telecom Italia a danno dello sviluppo del mercato, nel quale si segnalavano presunti comportamenti anticompetitivi da parte dell'operatore di rete fissa dominante.

L'iniziativa di tali operatori era tesa ad evidenziare come un insieme di comportamenti di Telecom Italia potesse essere interpretato come una strategia posta in essere da parte dell'operatore dominante al fine di escludere dal mercato, o almeno dalle parti più rilevanti dello stesso, i propri concorrenti.

Nel proprio esposto gli operatori concorrenti di Telecom Italia evidenziavano come, a loro avviso, Telecom Italia, da un lato, mettesse in atto un comportamento sempre più aggressivo – e sempre meno rispettoso delle prescrizioni regolamentari – sul piano commerciale, e, dall'altro applicasse una strategia dilatoria nel recepire e nell'attuare le delibere dell'Autorità relative alle misure strutturali di apertura del mercato.

La strategia aggressiva denunciata sul piano commerciale si componeva di diversi elementi quali:

- l'offerta al pubblico di servizi a condizioni economiche non autorizzate, con particolare riferimento ad "offerte personalizzate" destinate alla clientela affari;

- le offerte *flat*, come Teleconomy e le relative criticità riguardo il rispetto del principio di parità di trattamento, con riferimento ai prezzi praticati dalla divisione rete alle divisioni commerciali dell'operatore notificato e agli altri operatori licenziatari;

- l'offerta di servizi a condizioni non orientate ai costi, tendenti ad escludere i concorrenti dal mercato, con particolare riferimento ad importanti gare pubbliche;

- l'avvio della commercializzazione di nuovi servizi in assenza di offerte *wholesale* che garantissero eque condizioni competitive sul mercato;

- l'avvio della commercializzazione di un'offerta *flat* destinata agli ISP, finalizzata alla raccolta del traffico generato da tali operatori;

- l'inottemperanza alla delibera n. 338/99 relativamente alle condizioni di offerta delle chiamate da rete fissa a rete mobile;

- l'utilizzo improprio di dati forniti dagli operatori concorrenti per finalità tecniche (attivazione del servizio di *carrier preselection*) a fini commerciali.

La strategia dilatoria denunciata faceva invece particolare riferimento all'implementazione delle delibere relative alle offerte del servizio di accesso disaggregato alla rete locale, del servizio di preselezione dell'operatore e del servizio di portabilità del numero. In particolare gli operatori ritenevano che Telecom Italia mettesse in atto una serie di comportamenti finalizzati a rinviare l'effettiva applicazione delle misure strutturali decise dall'Autorità, sia attraverso una continua richiesta di chiarimenti e puntualizzazioni che richiedevano successivi interventi dell'Autorità, sia attraverso una strategia dilatoria nella negoziazione dei contratti di *provisioning* con gli operatori stessi.

Al fine di evitare che l'insieme di questi comportamenti potesse nuocere allo sviluppo della concorrenza, gli operatori firmatari dell'esposto non solo chiedevano all'Autorità un intervento che sanzionasse i comportamenti di Telecom Italia contrari alla normativa vigente, ma anche che l'Autorità definisse ulteriori misure asimmetriche a carico di Telecom Italia, nonché una serie di misure atte a rendere trasparenti al mercato le condizioni di offerta applicate all'interno di Telecom Italia, al fine di potere verificare l'effettiva applicazione del principio di parità di trattamento.

A seguito di questo articolato e circostanziato esposto, l'Autorità ha affrontato le diverse tematiche sollevate operando in tre direzioni:

- a) la verifica puntuale degli addebiti evidenziati nell'esposto;
- b) la riconduzione delle questioni relative alla parità di trattamento nell'ambito di una consultazione relativa alla definizione delle misure necessarie per assicurare l'effettiva applicazione del principio di parità di trattamento;
- c) la riconduzione delle questioni attinenti l'applicazione delle misure strutturali di apertura del mercato nell'ambito delle attività assegnate all'unità per il monitoraggio, già avviata in precedenza con delibera 5/00/CIR.

Relativamente alla verifica degli addebiti evidenziati nell'esposto, al termine di una complessa attività di verifica che ha comportato 45 accertamenti, l'Autorità ha accertato, con delibera n.179/01/CONS, le seguenti inottemperanze di Telecom Italia alla normativa vigente relative a:

- “offerte personalizzate”, per la violazione del principio dell'orientamento al costo e per la mancata comunicazione preventiva all'Autorità;
- offerta “Telenet 700”, per la mancata comunicazione all'Autorità;
- utilizzo non conforme dei dati forniti all'operatore dominante dagli altri operatori al fine dell'attivazione del servizio di preselezione dell'operatore;
- offerta “*Full Business Company*” in quanto avviata commercialmente senza preventiva comunicazione ed autorizzazione da parte dell'Autorità.

In relazione a tali fattispecie, l'Autorità ha attivato le procedure interne per la definizione dell'impianto sanzionatorio.

Per quanto riguarda le offerte presentate da Telecom Italia in occasione di gare pubbliche, la conclusione dell'attività istruttoria è condizionata all'acquisizione di un parere richiesto in merito al Consiglio di

Stato. Relativamente alle offerte Teleconomy, si evidenzia che tali offerte erano state già oggetto di valutazione da parte dell'Autorità e la loro autorizzazione era stata condizionata sia agli esiti del procedimento sulla parità di trattamento interno/esterno, avviata contestualmente a livello regolamentare, sia all'evoluzione delle condizioni di offerta dei servizi di interconnessione, relativamente ai quali l'Autorità è successivamente intervenuta nel mese di settembre.

In relazione alle segnalazioni riguardanti l'effettiva applicazione del principio di parità di trattamento interno esterno, si segnala che è tuttora in corso l'attività valutativa in merito, che è stata condotta anche attraverso lo strumento della consultazione pubblica delle parti interessate (delibera n. 712/00/CONS).

Per quanto, infine, riguarda l'effettiva applicazione delle misure strutturali decise dall'Autorità, si segnala che nell'ambito delle attività di vigilanza *ex-post* vanno ricomprese anche le attività svolte nell'ambito dell'unità per il monitoraggio (istituita con delibera n. 5/00/CIR), deputata a verificare con continuità l'effettiva applicazione delle misure strutturali di apertura del mercato decise dall'Autorità, con particolare riferimento all'implementazione dell'accesso disaggregato alla rete locale, alla messa in opera della preselezione dell'operatore e della portabilità del numero.

Si è infatti riscontrato come la messa in opera di tali misure richieda una continua interlocuzione con il mercato, anche al fine di trovare rapida soluzione a problematiche tecniche ed organizzative non facilmente prevedibili nel corso dell'attività regolamentare. E' da sottolineare che il modello di monitoraggio e di interlocuzione con il mercato adottato da questa Autorità è stato oggetto di interesse da parte di altre autorità regolamentari europee.

A seguito delle attività svolte da questa unità, le prestazioni di accesso disaggregato alle rete locale, di preselezione dell'operatore e di portabilità del numero sono ormai nella loro fase attuativa.

Progetto «Osservatorio per la trasparenza dei prezzi»

Nell'ambito del progetto trasparenza, al quale si è in precedenza fatto cenno, si sta definendo l'implementazione dell' "Osservatorio per la trasparenza dei prezzi", che ha come scopo, attraverso la pubblicazione sul sito dell'Autorità delle condizioni economiche praticate sul mercato dagli operatori, di rendere maggiormente trasparenti ed immediatamente consultabili, da parte degli utenti, le offerte dei servizi di fonia.

Va inoltre considerato, che negli ultimi anni, a seguito della liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni ed alla crescita della concorrenza e dell'innovazione, i consumatori hanno potuto beneficiare di un notevole aumento dei servizi disponibili e quindi di un più articolato ventaglio di scelte. Il proliferare di una molteplicità di offerte ha reso, però, più difficile la comprensibilità e la valutazione del costo del "servizio telefonico", in

precedenza caratterizzato da una ridotta ampiezza dell'offerta dovuta alle condizioni monopolistiche del mercato ed alla conseguente semplicità della struttura dei prezzi praticati, evidenziando l'esigenza di indirizzare gli operatori verso modalità di comunicazione al pubblico che ne tutelino la capacità di effettuare chiare e consapevoli scelte di consumo.

L'Autorità ha deciso di procedere all'elaborazione e alla predisposizione di "linee guida", che dovranno fornire degli indirizzi di riferimento per la comunicazione pubblicitaria delle offerte praticate dagli operatori.

A tal scopo sono stati identificati alcuni dei principi che dovranno orientare le comunicazioni pubblicitarie sui media da parte degli operatori.

Le linee generali alle quali le comunicazioni commerciali dovrebbero attenersi possono essere individuate e sintetizzate in tre principali principi:

- a. trasparenza
- b. completezza
- c. fondatezza

Con riguardo al tema della *trasparenza*, è oggetto di valutazione quale livello di evidenza debba essere fornito per i diversi elementi che compongono il servizio e per le eventuali restrizioni di natura geografica o temporale riguardanti la validità dei prezzi pubblicizzati.

In merito al principio della *completezza*, è oggetto di analisi l'individuazione degli elementi di costo ritenuti essenziali al fine di permettere una scelta di consumo consapevole agli utenti.

Il principio della *fondatezza* è finalizzato a garantire all'utenza la coerenza delle informazioni pubblicizzate rispetto a quelle autorizzate.

La realizzazione di tale progetto ha condotto alla definizione di un prototipo, approvato dall'Autorità, che sarà disponibile sul sito web dell'Autorità e attraverso il quale gli utenti potranno accedere ad informazioni "omogenee" sulle condizioni di offerta praticate dai diversi operatori di telecomunicazione. La disponibilità operativa dello strumento è prevista entro la fine dell'anno in corso.

Con la conclusione di questo progetto, l'Autorità ritiene di fornire ai cittadini uno strumento che contribuirà a rendere più trasparente il mercato delle telecomunicazioni.

2.7. Le attività di garanzia e di regolazione del contenzioso

L'Autorità, per l'anno 2000, ha espletato la sua attività di garanzia nel settore delle telecomunicazioni sotto molteplici fronti: la gestione del contenzioso tra utenti e operatori, attraverso l'intervento previsto dall'art.1, comma 6, lett a), n. 14, legge n. 249/97; la gestione del contenzioso tra operatori, attraverso le previsioni contenute nell'art.1, comma 11, della medesima legge e nell'art. 18 del decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97; la predisposizione del regolamento di procedura per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti e operatori; l'attuazione dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, legge n. 249/97, con riferimento all'emanazione di direttive concernenti la qualità dei

servizi forniti all'utenza; le attività di indagine finalizzate alla garanzia degli utenti e dei consumatori; le attività sanzionatorie conseguenti all'accertamento di violazioni di norme in materia di telecomunicazioni.

2.7.1. Attività di regolazione del contenzioso

L'art.1, comma 11, della legge n. 249/97 conferisce all'Autorità il compito di disciplinare *“le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie”* che possono insorgere tra utenti e operatori e tra gli stessi operatori.

Con delibera n. 148/01/CONS, l'Autorità ha adottato il regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni. È stato inoltre predisposto uno schema di regolamento per la risoluzione delle controversie tra utenti e consumatori, anche attraverso la consultazione del Consiglio nazionale consumatori utenti presso il Ministero dell'industria, una versione da sviluppare ulteriormente alla luce delle osservazioni pervenute in sede di *“Consultazione pubblica in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti all'utenza”*

È stato inoltre redatto, in sintonia con le indicazioni della Commissione europea, un formulario per agevolare e razionalizzare l'invio e l'analisi delle segnalazioni da parte degli utenti. In fase di prima applicazione, il formulario ha svolto anche una funzione informativa degli utenti.

L'Autorità ha inoltre partecipato alla partenza del progetto *“EJ-Net-European Extra Judicial Network”*, la rete europea degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo promossa dalla Commissione europea, volta a dare concreta attuazione alla raccomandazione 98/257/CE.

Contenzioso tra organismi di telecomunicazioni

L'art. 1, comma 6, lett. a), n. 9, della legge n. 249/97 conferisce alla Commissione per le infrastrutture e le reti il compito di *“dirimere le controversie in tema di interconnessione e accesso alle infrastrutture di telecomunicazioni entro novanta giorni dalla notifica della controversia”*, sentite le parti interessate.

Nel periodo compreso tra giugno 2000 e maggio 2001 l'Autorità è stata investita di otto controversie che hanno visto contrapposti gli operatori di telecomunicazioni.

Oggetto di tali controversie sono stati:

– in tre casi l'applicazione del protocollo transattivo sottoscritto tra Telecom Italia e la AIIP (Associazione Italiana degli *Internet Provider*), con il quale si disciplinano i rapporti tra Telecom Italia e i fornitori di accesso a Internet relativamente al traffico generato dagli utenti;

– in tre casi, problematiche relative all'interconnessione, in particolare le tariffe di terminazione fisso-mobile;

– in due casi l'applicazione delle normative in materia di preselezione dell'operatore e di disaggregazione della rete di utente.

In ciascuno dei contenziosi indicati la convocazione presso la sede dell'Autorità ha fornito, preliminarmente, l'occasione per le parti di chiarire, attraverso un confronto diretto (è il caso, ad esempio, delle controversie riguardanti gli *Internet Service Provider*), le reciproche posizioni. L'intervento conciliativo dell'Autorità ha permesso di delineare le questioni giuridiche rilevanti, nonché le esigenze di tutela degli interessi dei consumatori.

Degli otto procedimenti aperti, cinque si sono chiusi con l'accordo tra le parti; tre controversie risultano, ad oggi, ancora pendenti.

Rispetto all'anno precedente si sono rilevate materie di particolare conflittualità il rapporto tra il gestore della rete e gli ISP, e l'applicazione della normativa relativa alla preselezione dell'operatore.

Il regolamento per la soluzione delle controversie adottato dall'Autorità nel mese di aprile 2001 ha dato definitiva applicazione all'art. 1, comma 11, della legge n. 249/97, il quale prevede, tra l'altro, l'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione e la conseguente sospensione dei termini per agire in sede giurisdizionale.

Contenzioso tra utenti e gestori

L'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, della legge n. 249/97 conferisce all'Autorità il compito di "*intervenire nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazioni e gli utenti privati*".

Nel periodo compreso tra maggio 2000 e aprile 2001 sono pervenute all'Autorità 1104 istanze da parte di utenti e consumatori (cfr. tabella 1). Si nota, perciò, un consistente incremento rispetto all'anno precedente, con conseguente aggravio delle incombenze procedurali. Deve essere tenuto presente, infatti, che le istanze inoltrate dagli utenti all'Autorità non sono univoche, bensì possono contenere:

- richieste esplicite di risoluzione della controversia;
- richieste di riconoscimento di quanto dovuto a titolo di indennizzo;
- denunce di violazioni di legge con richiesta di sanzioni;
- segnalazioni di distorsioni generali che presuppongono un intervento regolatorio.

Tabella 3.25 - Periodo maggio 2000 - aprile 2001

Istanze pervenute	1104
Istanze trattate	532
Istanze da trattare	572

L'Autorità ha trattato 532 contenziosi attraverso un intervento elastico ed una pluralità di strumenti: la riunione dei procedimenti al fine di giungere ad una soluzione comune per categorie di utenti e di problematiche, individuando le questioni di maggiore attualità; la trattazione in-

dividuale, intervenendo con funzione di mediazione; l'attivazione di procedure sanzionatorie per violazione di disposizioni a tutela degli interessi dei consumatori.

Analizzando le tipologie delle istanze pervenute, come riportato nella tabella 2, ben il 36% di esse ha avuto ad oggetto aspetti di carattere contrattuale, facendo riscontrare un sensibile aumento rispetto ai dati relativi al 1999; l'applicazione della normativa in materia di documentazione del traffico telefonico e le controversie relative a telefonate non riconosciute hanno confermato, al pari dell'anno precedente, l'attualità delle problematiche connesse; di rilievo, invece, il forte incremento di istanze riguardanti l'attivazione di offerte non richieste (5,25%).

Il raggruppamento delle segnalazioni per gruppi omogenei ha consentito all'Autorità di assumere determinazioni che rappresentano, in linea generale, delle linee-guida in materia di rapporti tra utenti e operatori di telecomunicazioni. È stato all'uopo predisposto un archivio al fine di creare una base di conoscenza con le questioni di maggiore rilevanza e attualità: in tal modo, con il succedersi di decisioni e pareri dell'Autorità, gli utenti e gli operatori avranno indicazioni sufficienti per prevenire l'insorgere delle controversie, con un chiaro effetto deflativo sulle controversie presso l'Autorità.

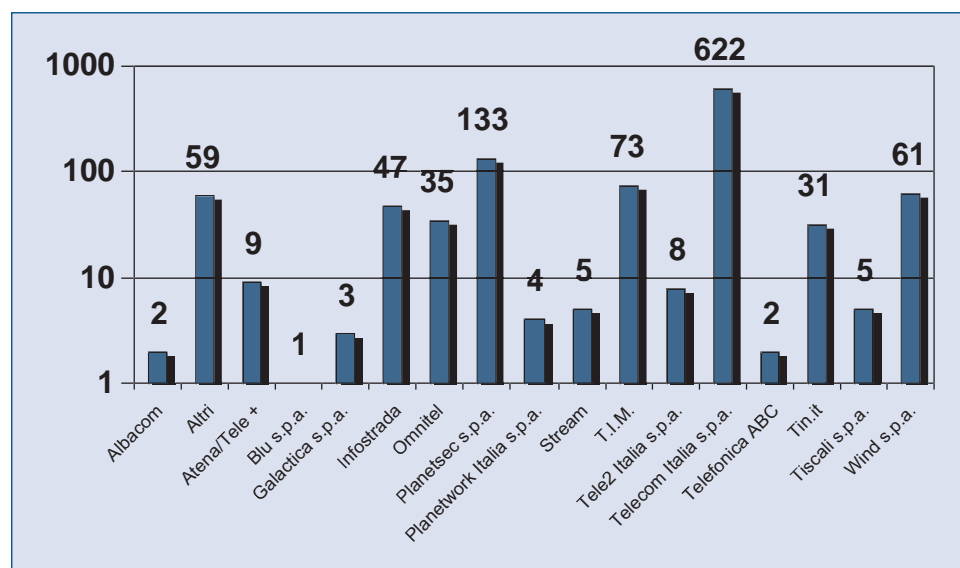
Tabella 3.26 - Segnalazioni pervenute all'Autorità

Descrizione	Quantità	%
Anticipo conversazioni	6	0,54%
Aspetti contrattuali vari	397	35,96%
Attivazione di offerte non richieste	58	5,25%
Rinnovo automatico contratti	26	2,36%
Altri aspetti della fatturazione	12	1,09%
Documentazione integrale del traffico	122	11,05%
Prezzi e canoni non applicati correttamente	20	1,81%
Fatturazione di servizi cancellati	8	0,72%
Tariffe	9	0,82%
Telefonate non riconosciute	150	13,59%
Furto di traffico/truffa con denuncia all'autorità di polizia	20	1,81%
Qualità del <i>customer care</i>	19	1,72%
Rimozione posti telefonici pubblici	8	0,72%
Sospensione della linea	21	1,90%
Pubblicità presunta ingannevole	6	0,54%
Altri aspetti tecnici della qualità del servizio	33	2,99%
Attivazione servizio	39	3,53%
Interruzione del servizio	29	2,63%
Riparazione guasti	7	0,63%
Altro	114	10,33%

Le segnalazioni giunte da utenti o da categorie di utenti, inoltre, sono state valutate anche al fine dell'individuazione dei fattori di qualità del servizio cui i consumatori sono maggiormente sensibili, e hanno così costituito il presupposto per la predisposizione del documento per la "consultazione pubblica in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti all'utenza".

Nella tabella 3.14 sono, altresì, riportati i dati relativi alle istanze pervenute con riferimento agli operatori di telecomunicazioni parti della controversia.

Figura 3.14 - **Contenzioso per operatore di telecomunicazioni** (maggio 2000 - aprile 2001)



Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

2.7.2. Attività di garanzia dei diritti degli utenti

Attività in materia di "qualità dei servizi di telecomunicazione"

L'Autorità, nell'ambito dell'istruttoria avente ad oggetto le direttive sulla qualità dei servizi di cui all'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 della legge n. 249/97, ha svolto una "consultazione pubblica in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti all'utenza".

È stato inoltre formato un gruppo di lavoro interdipartimentale, per elaborare direttive sulla qualità e sugli standard minimi dei servizi di telecomunicazioni, la cui emanazione vincolerà gli operatori di telecomunicazioni nell'adozione della Carta dei Servizi, così come disposto dall'art. 10, comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 318/97.

Attività svolta sulla base di segnalazioni degli utenti

L'analisi, svolta sulla casistica delle segnalazioni di disservizi nella fornitura di servizi di telecomunicazioni, ha consentito di verificare la

conformità del comportamento degli operatori nei confronti degli utenti rispetto sia alla normativa speciale in materia di telecomunicazioni, sia alle norme generali poste dall'ordinamento a tutela del consumatore.

In particolare i comportamenti degli operatori sono stati vagliati alla luce della legge 30 luglio 1998, n. 281, recante "legge sui diritti dei consumatori e delle loro associazioni" nonché del decreto legislativo n. 185/99 "attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza".

Sono stati così avviati procedimenti aventi ad oggetto:

- il rispetto delle condizioni per l'attivazione di servizi e offerte tramite tecniche di comunicazione a distanza;
- la sicurezza della rete;
- il *roaming* internazionale;
- la correttezza e l'adeguatezza dell'informazione resa al consumatore;

Si è rilevata di stringente attualità la questione dell'effettiva libertà di scelta del consumatore, anche con riferimento alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali.

Indagine "clausole vessatorie" nei contratti di telecomunicazioni

L'Autorità ha partecipato ai lavori della Commissione istituita presso la Camera di commercio di Milano che si è occupata dell'esame delle clausole vessatorie contenute nei contratti di telefonia.

Tale Commissione, nascendo dalle competenze in materia specificamente attribuite alla Camere di commercio dall'art. 2, comma 4, della legge n. 580/93, rappresenta un efficace tentativo di raccordo tra istituzioni competenti in materia di tutela degli interessi dei consumatori.

L'Autorità, infatti, è titolare, ai sensi dell'art. 16, comma 6 del decreto del Presidente della Repubblica 318/97, di un'autonoma facoltà di "proporre la modifica delle condizioni contrattuali e delle condizioni di indennizzo e di rimborso applicate dagli organismi di telecomunicazioni". Attraverso il lavoro congiunto, che porterà alla redazione di un documento della Commissione sugli aspetti vessatori comuni ai contratti di telefonia nonché sugli aspetti problematici relativi ai contratti dei singoli operatori, l'Autorità disporrà di un'accurata indagine su uno degli aspetti più rilevanti nella tutela degli interessi economici e giuridici degli utenti.

La rilevanza e l'utilità di tale indagine si ricava dal dato fornito in sede di contenzioso tra utenti e operatori di telecomunicazioni, ove ben il 36% delle istanze pervenute all'Autorità ha ad oggetto gli "aspetti contrattuali" del servizio.

L'Autorità ha attivato un gruppo di lavoro interno al fine di organizzare la gestione e il trattamento dei procedimenti sanzionatori. In particolare è stata studiata la specificità della materia delle telecomunicazioni, sia nella fase preparatorie, sia in quella accertativa della violazione, che precedono l'irrogazione delle sanzioni.

Sono stati aperti 11 procedimenti sanzionatori volti ad accertare la presunta violazione da parte degli operatori delle disposizioni di legge in materia di telecomunicazioni, nonché degli ordini e delle diffide impartite dall'Autorità nell'esercizio dei suoi poteri di regolazione e vigilanza.

I procedimenti aperti riguardano, rispettivamente, le sanzioni previste dall'art. 1, comma 31, della legge 249/97, dall'art. 2, comma 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché dalla legge 24 aprile 1998, n. 128.