**III.5.1A - Evoluzione dei mercati delle telecomunicazioni tra realtà e prospettive**

Principali trend del 2016.

* Dopo dieci anni di flessione delle risorse complessive, il settore torna a crescere.
* La spesa di famiglie e imprese in servizi di telecomunicazioni nel 2016 mostra un aumento vicino all’1%, rispetto ad una riduzione dell’1,8% registrata l’anno precedente.
* Continuano a contrarsi i ricavi da tradizionali servizi voce (-7,6%), ma crescono le risorse derivanti dai servizi dati (+5,6%).
* Gli investimenti in infrastrutture di telecomunicazioni, dopo un trend di crescita negli ultimi due anni, nel 2016 hanno mostrano una riduzione di circa il 5%.
* La domanda inizia a seguire l’offerta: nel corso del 2016 sono quasi raddoppiati gli accessi ultra broadband (da 1,2 a 2,3 milioni).
* Con la progressiva diffusione della banda larga mobile aumenta, in maniera sensibile, il consumo di dati (+46%) da device mobile.
* Il quadro concorrenziale del 2016, nella rete fissa, evolve secondo dinamiche simili a quelle sperimentate negli anni precedenti: a una progressiva riduzione della quota di mercato di Telecom Italia si affianca una crescita delle quote dei principali competitor.
* Notevole dinamismo si osserva nel segmento dei servizi di accesso Fixed Wireless (FWA) i cui ricavi mostrano una crescita del 23%, anche se sotto il profilo quantitativo rappresenta un fenomeno ancora di nicchia.
* Mutano le dinamiche competitive in tutto il settore, anche se non sono ancora evidenti gli effetti, nella rete fissa, dell’entrata di Enel sul mercato della banda larga attraverso Open Fiber, e, nelle telecomunicazioni mobili, della fusione tra gli operatori Wind e H3G in WindTre (e inoltre atteso l’ingresso di Iliad nel mercato mobile proprio per effetto delle condizioni poste per l’approvazione di questa operazione di concentrazione).

Dopo dieci anni di ininterrotta contrazione, nel 2016, il settore delle telecomunicazioni ha visto i propri introiti complessivi registrare un aumento.

In termini di risorse complessive, come detto, in rapporto alle maggiori grandezze macroeconomiche (PIL e spesa delle famiglie) le telecomunicazioni mostrano nel 2016 valori inalterati rispetto all’anno precedente, mentre si riduce il rapporto relativo agli investimenti.

L’andamento generale dei ricavi nelle reti di telecomunicazioni fisse e mobili è fortemente influenzato dall’andamento dei prezzi dei servizi che è stato negli ultimi anni in decisa riduzione, in controtendenza rispetto all’indice generale dei prezzi. Relativamente al 2016, è possibile riscontrare una riduzione rispetto al 2015 dell’indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-5,6%) dovuta, in particolare, alla riduzione dei prezzi sia dei terminali mobili (-6%) - la quale, è bene precisare, è stata determinata dal notevole miglioramento delle prestazioni e della qualità media dei terminali - sia dei servizi di rete fissa (-1,6%) che di rete mobile (-3,8%).

La redditività lorda del settore nel 2016 (misurata dall’Ebitda), dopo una continua progressiva riduzione tra il 2010 e il 2015, sembra essersi ripresa: da prime stime effettuate dall’Autorità sugli esercizi contabili del 2016 delle principali imprese presenti nel mercato, la crescita del reddito operativo lordo in rapporto ai ricavi è stimabile nell’ordine di 4 punti percentuali.

Per quanto riguarda la forza lavoro, nel 2016, dopo la sostanziale invarianza registrata nel 2015, si è registrata una flessione degli addetti dell’ordine del 2%, per effetto soprattutto della razionalizzazione dei processi aziendali messa in atto dalle principali imprese.

*Dinamiche del settore*

Nel 2016, come già accennato in precedenza, dopo il trend di riduzione registrato a partire dal 2006, le risorse degli operatori di telecomunicazione mostrano una lieve ripresa: la crescita è risultata mediamente pari allo 0,2%, ed è da attribuirsi ai servizi di rete mobile (+2,4%) il cui incremento, infatti, compensa la riduzione registrata per i servizi di rete fissa (-2%).

Se si osserva la spesa dell’utenza residenziale, si nota un andamento molto simile a quello dei ricavi complessivi: a fronte di una crescita media di circa l’1%, la spesa in servizi di rete fissa evidenzia una riduzione pari all’1,3%, mentre quella in servizi di rete mobile registra una crescita pari al 2,9%.

L’andamento dei ricavi delle due principali tipologie di servizi, telefonia vocale e accesso a banda larga, testimonia la strutturale dicotomia che ha caratterizzato l’evoluzione del settore negli ultimi anni. Infatti, mentre nel 2011 gli introiti derivanti da servizi voce risultavano ampiamente superiori a quelli derivanti da servizi dati (17,17 miliardi di euro rispetto a 9,55 miliardi), nel 2015 i ricavi sono arrivati a eguagliarsi, raggiungendo valori prossimi a 10,5 miliardi di euro, mentre lo scorso anno si è registrato il “sorpasso”: I ricavi da servizi dati, infatti, hanno raggiunto gli 11 miliardi di euro mentre quelli da servizi voce sono diminuiti al di sotto dei 10 miliardi.

I ricavi da servizi wholesale continuano nel complesso a diminuire (-3,1%), ma è da evidenziare come tale flessione abbia interessato, nel corso del 2016, principalmente i ricavi da servizi di rete fissa (-4,6%). I ricavi da servizi di rete mobile, infatti, sono diminuiti solo dello 0,9%, attestandosi su 2,21 miliardi di euro.

La dinamica dei ricavi dei servizi intermedi di rete fissa è legata sostanzialmente alla stabilizzazione dei prezzi dei servizi wholesale derivante dal processo di consolidamento del percorso regolamentare intrapreso dall’Autorità nel 2013 e conclusosi, nel 2015, con la delibera di analisi dei mercati dell’accesso n. 623/15/CONS, nonché alla riduzione dei volumi dei servizi intermedi che fanno maggior uso di infrastrutture dell’operatore incumbent. Quest’ultimo è del resto un fenomeno destinato ad assumere sempre più rilievo in futuro in ragione della diffusione di servizi all’ingrosso di nuova generazione i quali, per poter essere utilizzati, richiedono maggiori investimenti in infrastrutture proprietarie da parte degli operatori concorrenti dell’incumbent, come ad esempio il ricorso ai servizi di sub-loop unbundling che, durante il 2016, hanno registrato una crescita in volume di oltre l’80%. Alla dinamica dei ricavi da servizi all’ingrosso di rete fissa ha certamente contribuito la riduzione dei prezzi dei servizi di interconnessione di rete fissa e la riduzione dei volumi dei servizi di accesso wholesale tradizionale (ULL, VULL, shared access, WLR e bitstream).

Sulla dinamica dei ricavi da servizi di rete mobile ha invece inciso il percorso regolatorio dei prezzi dei servizi di terminazione su rete mobile, che prevede un assestamento del prezzo a 0,98 centesimi al minuto in via simmetrica per tutti gli operatori (delibera n. 497/15/CONS).

L’andamento dei ricavi retail per tipologia di clientela mostra una riduzione, su base annua, per il segmento affari (-2,5%), e un aumento per quello residenziale (2,5%). La dinamica crescente di tale componente dei ricavi retail appare dovuta non tanto ai servizi di rete fissa, rimasti sostanzialmente invariati (+0,2%), quanto a quelli su rete mobile (+3,8%), trainati dalla crescita dei servizi e delle applicazioni online che ha determinato una forte impennata nell’utilizzo di Internet da parte degli utenti.

Gli investimenti complessivi in infrastrutture mostrano nel 2016 una riduzione di poco superiore al 5% rispetto al periodo precedente. A tal proposito, è possibile osservare due distinte e opposte dinamiche: le attività d’investimento nella rete fissa sono aumentate di circa il 6% e, come accennato in precedenza, sono, tra l’altro, il risultato dell’attivismo degli operatori concorrenti all’incumbent (con una crescita del 6,7%) che puntano decisamente verso un maggior livello di infrastrutturazione. Gli investimenti in reti mobili, invece, mostrano una consistente riduzione (-20,6%) che comunque sembra essere la naturale conseguenza dei rilevanti impegni registrati negli anni precedenti per il completamento delle reti 4G. Restano stabili e marginali gli investimenti degli MVNO (Mobile Virtual Network Operator), mentre assumono rilevanza gli investimenti realizzati dagli operatori FWA che, grazie ad un aumento superiore al 50%, nel 2016 hanno raggiunto i 220 milioni di euro complessivi.

*Mercati di rete fissa*

Nel 2016 si osserva, anche se con intensità inferiore allo scorso anno, una flessione negli introiti retail dell’1,3%, attribuibile principalmente alla riduzione dei ricavi da servizi di telefonia vocale (-11,9%). Più nello specifico, per i servizi di telefonia vocale i volumi si sono ridotti dell’8,9%, attestandosi su 45,1 miliardi di minuti: il traffico su rete fissa nazionale si è ridotto del 12,7%, mentre l’unica direttrice a crescere è stata quella relativa alle chiamate verso la rete mobile (+5,2%). Tale fenomeno può in parte essere ricondotto alla progressiva affermazione delle offerte integrate di servizi fisso-mobile proposte dagli operatori presenti sia nel mercato della telefonia fissa, sia in quello della telefonia mobile, nonché alle offerte bundle voce-dati degli operatori FWA.

I ricavi derivanti dai servizi dati, invece, evidenziano una crescita del 4,4%, valore sostanzialmente in linea con quanto osservato nell’anno precedente. Tale dinamica è riconducibile sia all’aumento degli abbonamenti broadband su rete fissa, la cui consistenza media nel corso del 2016, pari ad oltre 15,27 milioni, è aumentata di quasi il 4%, sia alla crescita della porzione di abbonamenti che prevedono prestazioni di nuova generazione, in particolare connessioni a velocita elevate, per i quali, solitamente, viene corrisposto un c.d. Premium price.

A tal proposito, si stima che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 24 euro per quelli con prestazioni inferiori a 10 Mbit/s e i 42 euro per i collegamenti con velocità superiore a 30 Mbit/s, valori che, rispetto al 2015, risultano sostanzialmente stabili per i primi e in decisa riduzione per i secondi. E’ inoltre interessante evidenziare come la consistenza media annua in termini percentuali degli accessi broadband con velocità superiore a 10 Mbit/s sia passata dal 29,1% del 2015 al 42,6% del 2016.

L’aumento degli abbonati e della velocità media di connessione ha indotto una crescita del traffico dati su rete fissa, che a fine 2016 ammonta a circa 12.400 Petabyte, un valore superiore del 40% rispetto al traffico dell’anno precedente.

I fattori socio-culturali e demografici che caratterizzano la diffusione, in Italia, delle tecnologie dell’informazione e di Internet in particolare, sembrano confermare la propria importanza nel guidare il percorso evolutivo di tali innovazioni: il 90,7% delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), rispetto all’88% del 2015, ma solo il 20,7% (18% del 2015) delle famiglie con ultrasessantacinquenni dispone di un accesso broadband. Allo stesso tempo, il 91,6% (89,4% nel 2015) delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 55,3% (51,7% nel 2015) per le famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media.

Ciò evidenzia ancora una volta l’importanza di fattori di domanda, e non solo di offerta, nello stimolare la diffusione delle tecnologie Internet-based in Italia. La diffusione dei servizi di accesso a banda larga si attesta, su base nazionale, su valori pari a circa il 25,7% della popolazione e il 60,2% delle famiglie. Se si volge invece lo sguardo agli accessi ultrabroadband, si rileva che la loro diffusione è pari a circa il 3,8% della popolazione e al 9,02% delle famiglie. Permangono, tuttavia, rilevanti differenze nella diffusione dei servizi a livello geografico.

Permane il sostanziale divario tra le Province del Meridione e quelle del Centro-Nord, ad esclusione di quelle più densamente popolate, quali Napoli e Palermo.

Per quanto riguarda la diffusione nelle Province italiane di collegamenti potenzialmente a banda ultra-larga, ossia delle linee di accesso in grado di garantire velocita superiori ai 30 Mbit/s, emerge un quadro ancora piuttosto disomogeneo. Va comunque sottolineato come le unità immobiliari “passate” in rete primaria nel 2016 abbiano superato il 50% del totale, ossia 16,5 milioni di unità stimate a fronte di 32,7 milioni di abitazioni ed edifici, registrando una notevole crescita rispetto al 33% stimato nel 2015.

Anche nel 2016, sulla dinamica della copertura del territorio hanno influito, in maniera sostanziale, i piani di sostegno pubblico agli investimenti in infrastrutture a banda larga e ultra-larga. Tali piani hanno consentito agli aggiudicatari delle gare tramite le quali vengono assegnati i contributi pubblici di aumentare la copertura dei servizi di nuova generazione, in particolare in molte Province del Mezzogiorno. Si rammenta che il ricorso alla finanza pubblica per gli investimenti infrastrutturali è giustificato dalla bassa redditività degli stessi nelle aree cosiddette “a fallimento di mercato” (tipicamente zone montuose, a bassa densità abitativa), ed è esplicitamente previsto dalla “Strategia Italiana per la banda ultra larga” approvata dal Governo italiano in data 3 marzo 2015 e successivamente declinata in sede di Conferenza Stato Regioni in uno specifico accordo quadro sottoscritto l’11 febbraio 2016. Diversamente, le aree metropolitane e le Province più densamente abitate sono in grado di attrarre maggiormente gli investimenti degli operatori: nel 2016, nelle 42 Province in cui le unità abitative “passate” superano le 100.000 unità, si concentra il 78% degli edifici “passati” e il 66,7% della popolazione italiana.

Le politiche a sostegno degli investimenti hanno consentito di aumentare il tasso di copertura delle Regioni meridionali in misura sostanziale; le aree meridionali presentano un grado di copertura del territorio superiore a quello delle altre aree del Paese.

La situazione appare diversa se si analizza l’effettiva diffusione dei servizi a banda larga e ultra larga.

Dal punto di vista della copertura potenziale del servizio, le Regioni meridionali hanno un numero indice superiore del 15% rispetto alla media italiana. Tuttavia, la situazione si ribalta se si analizza la penetrazione effettiva della banda larga e ultra-larga: le Regioni centro-settentrionali mostrano valori superiori al valore medio italiano, mentre le aree del Sud e delle Isole presentano un valore del numero indice stabilmente al di sotto di quello italiano, pari a 100.

Tale evidenza conferma che le componenti di offerta rappresentano una condizione necessaria, ma non sufficiente per la diffusione di queste tecnologie tra la popolazione. Infatti, la bassa penetrazione dei collegamenti broadband e ultrabroadband nelle aree meridionali appare essere oramai sempre più legata a fattori socio-economici relativi alle componenti di domanda.

I profondi mutamenti tecnologici che hanno caratterizzato le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni hanno comportato che nel 2016, i ricavi da servizi a banda larga hanno superato quelli derivanti dalla fornitura dei tradizionali servizi vocali. I primi, infatti, con una crescita del 4,4% hanno superato i 5,6 miliardi di euro, un valore che risulta ben superiore a quello del volume d’affari dei secondi, pari a circa 4,3 miliardi di euro. Di conseguenza la pressione competitiva nella fornitura dei servizi dati (segmento in crescita) è maggiore rispetto a quella riscontrata nel comparto dei servizi voce in declino. Anche se di dimensioni ancora contenute, appare opportuno segnalare il dinamismo del segmento dei servizi FWA. Le imprese del settore, infatti, hanno registrato una variazione dei ricavi nel 2016 rispetto all’anno precedente che ha sfiorato il 23%, raggiungendo un volume d’affari prossimo ai 200 milioni di euro. Tale dinamica appare legata principalmente all’offerta di servizi broadband rivolta alle aree rurali, ai piccoli centri urbani, cosi come non secondari risultano i processi di sostituzione della linea fissa con quella wireless ad alta velocità nel segmento delle “seconde case”.

E interessante notare, inoltre, come il portafoglio commerciale degli operatori broadband FWA si qualifichi principalmente per i servizi avanzati che vengono offerti: oltre il 90% dei ricavi deriva da abbonamenti ad accessi con velocità maggiore ai 10 Mbit/s; in particolare, circa il 10% è attribuibile ai servizi offerti attraverso linee con velocità maggiore di ≥ 30 Mbit/s.

*Mercati di rete mobile*

Il mercato dei servizi di comunicazione su rete mobile negli ultimi anni è stato caratterizzato da profondi mutamenti dovuti alla concomitante azione di più fattori, fra i quali emergono: l’azione regolatoria dell’Autorità, che si è articolata mirando a perseguire l’adeguamento dei prezzi wholesale al quadro normativo comunitario e la tutela dei consumatori; l’intensificazione della competizione tra gli operatori sui prezzi a livello retail; l’adeguamento tecnologico delle infrastrutture, che si è manifestato attraverso l’espansione della copertura e la diffusione delle tecnologie LTE; il mutamento nello stile di consumo degli utenti, specie nell’uso di applicazioni “social”, a cui si è accompagnata la commercializzazione di terminali e apparati mobili sempre più avanzati nella gestione di servizi e applicazioni. All’impatto dell’attività di regolamentazione dei mercati di cui sopra dovranno aggiungersi gli effetti della già anticipata operazione di fusione di Wind e H3G che produrrà, tra l’altro, nei prossimi mesi, l’ingresso del nuovo operatore mobile infrastrutturato Iliad (in base agli impegni presi dalle parti davanti alla Commissione europea).

Il 2016 ha registrato per la prima volta da cinque anni un aumento dei ricavi da servizi retail pari al 2,9%, che si è articolato in maniera diseguale fra le varie tipologie di servizi: i ricavi da servizi voce si sono ridotti del 4,1%, mentre, al contrario, i proventi derivanti da servizi dati sono cresciuti del 6,9%. Appare opportuno segnalare come il crescente utilizzo di app di social network e, più in generale, di servizi web, abbia incentivato l’utilizzo di device sempre più evoluti e, conseguentemente, una considerevole crescita dei ricavi da commercializzazione di terminali: si stima che, a fine 2016, questa voce di ricavo si sia attestata intorno a 1,76 miliardi di euro, con una crescita del 14% nell’ultimo anno.

In termini di volumi, i servizi voce nel 2016 hanno registrato una crescita del 2,6%, in linea con quanto osservato nell’anno precedente. Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono, particolarmente, le chiamate “off net” (+11,0%). Tale fenomeno risulta legato alla riduzione dei prezzi di terminazione mobile prevista dall’Autorità, che ha incoraggiato le comunicazioni inter-operatore, aumentando il grado di concorrenzialità del mercato.

Cresce anche il traffico verso la rete fissa (+1,9%) a seguito, in particolare, della progressiva diffusione di offerte commerciali che prevedono un bundle composto da servizi di rete mobile e fissa.

L’invio di SMS ha seguito dinamiche analoghe a quelle degli scorsi anni: in questo caso, a fronte di una flessione media dei volumi del 28,5% – dovuta principalmente alla crescente diffusione dei servizi di comunicazione mobile di tipo sociale – la direttrice “on net” si riduce di circa il 33%, quella “off net” mostra una riduzione di poco superiore al 23%.

Relativamente ai ricavi da servizi voce, perdura il trend complessivo di flessione pari a circa il 4%; la riduzione più ampia si è avuta per i servizi offerti su rete internazionale (-11,8%), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali (direttrici on net e off net), che rappresentano oltre il 75% dei ricavi del segmento in esame, si riducono complessivamente del 2,9%.

Con riferimento ai servizi dati offerti dagli operatori mobili, i volumi di traffico hanno superato nel 2016 i 1.000 Petabyte (+46% rispetto al 2015). Alla base del consistente aumento del consumo di dati vi è principalmente la diffusione dei social network e dei servizi disponibili sul web; nel 2016 il consumo medio mensile è stato pari a 1,76 Gigabyte, valore con tassi di crescita in aumento: nel 2015 l’incremento si attestava al 25%, nell’anno in esame sale fino al 33%.

Si amplia il divario tra le SIM che utilizzano esclusivamente servizi voce e quelle impiegate anche per navigare in rete. Come già evidenziato in precedenza, ciò rappresenta uno degli effetti del processo di sostituzione fra servizi di messaggistica tradizionale e servizi di messaggistica online, indotto dalla capacità di questi ultimi di arricchire la comunicazione tra gli utenti con la condivisione istantanea, oltre che del testo, anche di suoni e immagini.

I ricavi da servizi dati mostrano una dinamica disomogenea tra i vari segmenti che compongono il settore, in conseguenza delle già citate “nuove” attitudini degli utenti: da una parte, si registra un’ulteriore e significativa flessione degli introiti da SMS (-10%), che si riducono a 830 milioni di euro, dall’altra, i servizi di accesso e navigazione in Internet continuano a crescere sensibilmente (+11,2%).

L’evoluzione dei ricavi da servizi dati nel corso dell’ultimo decennio, suddivisi fra servizi tradizionali, principalmente SMS, e altri servizi dati, prevalentemente servizi di accesso a Internet, evidenzia che, mentre nel 2006 gli introiti da SMS erano circa i due terzi del totale, nel 2010 i ricavi delle due tipologie di servizi si equivalevano (intorno ai 2,3 miliardi di euro). Negli anni a seguire, il divario tra le due tipologie di ricavi si è ampliato.

I ricavi medi per SIM fanno registrare un leggero incremento (da 152 a 160 euro/anno) rispetto all’anno 2015; sembrerebbe pertanto essersi interrotto il trend di riduzione dei ricavi unitari che perdurava da diversi anni. Tuttavia, è opportuno osservare come tale risultato dipenda principalmente dalla riduzione del 2,3% della customer base, misurata dal numero di SIM che nel 2016 è passato da 88,8 a 86,8 milioni.

Guardando alla composizione della spesa per utente, che nel 2016 ha superato i 270 euro/anno, si può notare che la spesa per i servizi dati (105 euro/anno) è ormai sostanzialmente equivalente a quella per servizi voce (108 euro/anno). Anche in questo caso si registra una complessiva crescita dei ricavi medi (ARPU).

La composizione dei ricavi unitari per tipologia di servizi si muove seguendo un percorso che è la naturale conseguenza dei trend relativi ai ricavi e ai volumi totali. In particolare, i ricavi unitari registrano una flessione del 6,6% per i servizi voce e del 24,2% per i servizi dati. Con riferimento agli introiti unitari degli SMS si osserva invece una significativa crescita (+26,0%). Tale risultato, in linea con quanto osservato l’anno precedente, sembra confermare una strategia delle imprese volta ad arginare la strutturale compressione dei volumi afferenti a un servizio “tradizionale” che viene utilizzato, prevalentemente, da una clientela caratterizzata da bassi volumi di consumo, poco incline all’adozione di nuovi servizi e, pertanto, scarsamente sensibile alle variazioni di prezzo unitario.

Un indicatore utile per la valutazione delle dinamiche competitive del mercato della telefonia mobile è rappresentato dall’andamento delle linee acquisite e dismesse e dall’utilizzo, da parte degli utenti, del servizio di mobile number portability. Nel 2016, in particolare, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili è stato pari a 46,8 milioni, con una riduzione di circa il 7% rispetto all’anno precedente.

L’indice di movimentazione dinamica fornisce una sintesi rappresentativa dell’intensità della competizione presente sul mercato. In media, la movimentazione in entrata e in uscita rispetto alla base clienti si è ridotta dal 56,6% del 2015 al 53,9% del 2016, a conferma del raggiungimento di una relativa omogeneità nella struttura dei servizi offerti e di un certo consolidamento degli assetti.

Le operazioni complessive del servizio di mobile number portability nel 2016 hanno superato i 100 milioni di unità, con una crescita di 12,7 milioni rispetto al 2015, in linea con quanto rilevato nel periodo precedente. I volumi osservati nel corso degli anni confermano l’efficacia della delibera n. 147/11/CIR e della successiva delibera n. 651/13/CONS, che hanno previsto la riduzione dei tempi per l’attivazione del servizio di portabilità del numero e la sua gratuità per il cliente che lo richiede. L’andamento dell’indice di “mobilità” della mobile number portability, che misura la propensione al passaggio a un nuovo operatore, segna un aumento di due punti percentuali.