**III.6.1.1A - Evoluzione dei mercati delle telecomunicazioni tra realtà e prospettive**

I principali *trend* del 2019 sono messi in evidenza qui di seguito:

* Le risorse del settore, con la flessione dello scorso anno (-4,4%), hanno registrato introiti complessivi per meno di 30 miliardi di euro, un valore inferiore rispetto a quello del 2000.
* Gli investimenti in infrastrutturerisultano nel complesso relativamente stabili nella rete fissa, mentre la flessione osservabile nella rete mobile è dovuta al venir meno dei costi sostenuti dalle imprese nell’ambito della gara per l’aggiudicazione delle frequenze *5G*.
* La spesa di famiglie e impresein servizi di telecomunicazioni mostra un arretramento medio del 3,8%, interamente ascrivibile al comparto della rete mobile (-7,9%); rimane stabile, infatti, la spesa nel settore della rete fissa.
* Nel complesso, continuano a contrarsi sia i ricavi dei tradizionali servizi voce(-9,6%), che, anche se in misura minore, quelli derivanti da servizi dati(-4,1%).
* Aumentano gli abbonati *broadband*su rete fissadi circa 400mila; gli accessi *ultrabroadband* nel corso del 2019 sono cresciuti di 1,9 milioni di unità e hanno raggiunto i 9,7 milioni.
* Crescono offerta e consumo di contenuti videoonline, fattore che nella rete fissa rappresenta il principale driver per la crescita del traffico dati, lo scorso anno aumentato di oltre il 25%.
* Le tecnologieutilizzate negli accessi *broadband* della rete fissa mutano velocemente composizione. Le linee in fibra (mista - FTTC - o pura - FTTH) a fine 2019 hanno superato il 50% del totale.
* Nella telefonia mobile, continua ad aumentare il divario tra la spesa in servizi dati rispetto ai tradizionali servizi di fonia vocale. Legato all’aumento dei consumi unitari, continua a crescere in misura sostenuta il consumo di dati (+57% circa su base annua). Nel 2019, la piena operatività dell’operatore *Iliad* ha ulteriormente rafforzato la pressione competitiva sui prezzi finali.
* Si conferma il dinamismo nel segmento dei servizi di accesso*fixed wireless*(FWA), i cui ricavi mostrano una crescita intorno al 12%; il crescente interesse su questo segmento di mercato è confermato dal progressivo ingresso dei grandi *player*.

Nel 2019, è proseguita, accentuandosi rispetto allo scorso anno, la flessione delle risorse complessive del settore; in rapporto alle principali grandezze macroeconomiche considerate, le telecomunicazioni mostrano valori progressivamente decrescenti, tranne che per gli investimenti il cui peso è stabile nel tempo.

Oltre che dai volumi di consumo ciò che influenza le risorse delle telecomunicazioni su reti fisse e mobili sono anche le variazioni dei prezzi unitari dei relativi servizi. Si evidenzia, al riguardo, come lo specifico indice dei prezzi, predisposto per disporre di una misura sintetica dei prezzi dei servizi di telecomunicazioni, nel periodo osservato (2010-2019) ha registrato una progressiva riduzione (intorno al 23%), in controtendenza rispetto all’indice generale dei prezzi, invece cresciuto, corrispondentemente, del 10% circa. Con riferimento al 2019, è possibile osservare un’ulteriore riduzione dell’indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-3,2%) in particolare per effetto, da un lato, della riduzione dei prezzi nella telefonia mobile sia dei terminali (-10,3%), sia dei servizi voce e dati (-6,9%), dall’altro in conseguenza della flessione del 13% dei prezzi dei collegamenti a larga banda nella rete fissa, dove, peraltro, risultano in aumento del 2,5% gli indici relativi ai servizi di base. In sostanza, le evidenziate contrazioni appaiono essere determinate da un effetto di prezzo (in costante contrazione), che va a vantaggio dei consumatori finali, e non già ad un effetto di quantità (in continua espansione per i servizi dati).

La redditività lorda (*Ebitda*) del settore nel 2019, da prime stime effettuate sui risultati finanziari delle principali imprese del mercato, mostra un marginale miglioramento rispetto ai valori calcolati per l’anno 2018.

Con riferimento, infine, all’occupazione, anche lo scorso anno, i perduranti processi di riorganizzazione e razionalizzazione adottati da alcune delle principali imprese del settore hanno condotto a una riduzione complessiva degli addetti (nell’ordine di circa 2.000 unità). Non mancano, tuttavia, i casi di crescita degli organici, come per *Iliad* nella rete mobile, *Open Fiber* in quella fissa, nonché, in misura meno rilevante, per *Eolo* e *Linkem* (nel FWA).

*Le dinamiche del settore*

Nel 2019 si è intensificata, rispetto al 2018, la flessione delle risorse complessive; i ricavi del settore sono diminuiti in media del 4,4%.

La contrazione è principalmente dovuta a quanto osservabile nella rete mobile (-7,3%), mentre la rete fissa presenta riduzioni più contenute (-1,7%).

In riferimento alla spesa finale dell’utenza residenziale e affari, si osserva una marginale ma positiva crescita della spesa per i servizi di rete fissa (+0,3%) e, al contrario, una consistente riduzione (-7,9%) della spesa per i servizi di rete mobile, dovute, in parte, al consolidamento della presenza sul mercato di *Iliad*, che ha prodotto significativi effetti sia sulla pressione competitiva sia, quindi, sui prezzi finali.

L’andamento degli introiti dei due principali servizi di telefonia, voce e connettività dati, mostra con chiarezza il processo evolutivo che ha caratterizzato il comparto negli ultimi anni: nel 2015 gli introiti derivanti dai servizi voce risultavano, seppur di poco, ancora superiori a quelli derivanti da servizi dati, l’anno successivo si è verificato il “sorpasso” da parte dei servizi dati, con una “forbice” che si è gradualmente ampliata fino a raggiungere i 3,6 miliardi nel 2019.

Nel 2019 si evidenzia come i ricavi relativi ai servizi di connettività dati confermano la flessione già registrata l’anno precedente, dovuta anche alla maggiore pressione competitiva conseguente alla progressiva diffusione territoriale dell’offerta, rivolta agli operatori *retail*, dei servizi *wholesale* in tecnologia FTTH da parte di *Open Fiber*. I ricavi da servizi *wholesale* tornano in media a scendere del 7,0%; da evidenziare come tale riduzione abbia interessato in misura maggiore i ricavi da servizi di rete fissa (-8,6%), per effetto del consistente aumento della componente legata alla domanda di servizi *wholesale ultrabroadband* e della contestuale pressione competitiva esercitata dall’entrata nello specifico segmento di mercato dell’operatore *wholesale only Open Fiber*. I corrispondenti introiti da servizi di rete mobile (-4,1%), al netto della componente legata al nuovo entrante *Iliad*, sarebbero risultati in flessione di oltre il 7%.

La dinamica dei ricavi della rete fissa è stata certamente influenzata anche dall’azione regolatoria dell’Autorità. A luglio 2019, si è infatti concluso il 4° ciclo di analisi di mercato dei servizi di accesso con la delibera n. 348/19/CONS che ha stabilito *inter alia* le condizioni economiche e tecniche di fornitura dei servizi intermedi di *Tim* per il triennio 2019-2021.

Rilevanti sono state le modifiche introdotte da questo provvedimento in relazione alle condizioni economiche dei servizi di accesso fisso, che sono state adattate al nuovo contesto competitivo che vede la crescente migrazione degli utenti da servizi *legacy* tradizionali erogati esclusivamente da infrastrutture completamente in rame (ADSL), ormai minoritari nel complesso, a servizi di tipo NGA erogati su architetture fibra misto rame (FTTC) ed in fibra ottica completa (FTTH).

Per il 2019, l’Autorità ha approvato una riduzione delle condizioni economiche dei canoni dal 2018 di circa il 7,9% per il servizio VULA erogato su architetture FTTC e del 9% circa per i canoni dei servizi VULA FTTH. Rilevanti riduzioni dei prezzi (in media del 20%) dei servizi della banda *bistream Ethernet* sono stati altresì approvati per il 2019, flessione ancora maggiore rispetto al 15% circa fissato per il 2018. Tali riduzioni dei prezzi all’ingrosso si sono rese necessarie al fine di favorire la migrazione verso servizi NGA, e consentire agli operatori di soddisfare le crescenti esigenze della clientela con collegamenti in grado di garantire più elevate velocità di connessione.

Le condizioni economiche dei servizi di interconnessione fissa (terminazione e originazione), invece, hanno registrato una sostanziale stabilità come previsto dalla delibera n. 425/16/CONS.

In relazione ai volumi, prosegue la crescita nell’uso dei servizi intermedi di Tim di tipo VULA FTTC, cresciuti, in un anno, di oltre il 42% (+916 mila accessi) raggiungendo oltre tre milioni di linee attivate da parte degli operatori alternativi (cd. OAO). Tale servizio rappresenta la principale modalità di sostituzione dei servizi tradizionali di *unbundling* della rete in rame utilizzata dagli OAO, risultando di gran lunga il principale servizio *wholesale* nella fornitura dei servizi *ultrabroadband*. Nel 2019, si consolida la crescita dei servizi erogati tramite architetture VHCN di tipo FTTH (+41%) per 1,2 milioni di linee complessive; tale crescita è in particolare attribuibile al progressivo ampliamento dell’offerta *wholesale* commerciale di *Open Fiber* nelle aree maggiormente competitive del paese.

Quanto alla componente *retail*, la dinamica dei ricavi per tipologia di clientela mostra per la rete fissa una flessione del 2,9% del segmento “residenziale”, a fronte di una proporzionale crescita di quello “affari”, che determina, nel complesso, una sostanziale invarianza (+0,3%).

Nella rete mobile di particolare rilevanza risulta la flessione della componente residenziale (-11%) nei confronti della quale è esclusivamente rivolta l’offerta commerciale di *Iliad*, mentre risulta in crescita il segmento affari, che resta tuttavia una componente marginale rispetto ai volumi complessivi e, come detto, meno investito dalla pressione concorrenziale.

Gli investimenti in infrastrutture di rete mostrano nel complesso una riduzione del 5,2%. Tale risultato è frutto di due distinte dinamiche: nella rete fissa, si osserva una flessione nell’ordine del 5% degli investimenti dell’*incumbent*, mentre gli OAO aumentano tali poste di quasi il 3%, in ragione di una crescente infrastrutturazione spinta dalla necessità di offrire servizi *ultrabroadband*.

Nella rete mobile, al contrario, dopo l’ingente sforzo economico compiuto nella gara per l’aggiudicazione delle frequenze *5G*, gli investimenti sono scesi in media di oltre il 13% con *Tim* che nel biennio 2018-2019 mostra livelli di investimento sostanzialmente costanti, mentre gli altri operatori flettono in media del 16,4%.

Con riferimento alla spesa per i servizi di rete fissa e mobile di famiglie e imprese, la dinamica della distribuzione tra i principali operatori del settore, vede, in particolare, la flessione di *Tim* per 1,8 punti percentuali e una, più marginale, di *Wind* (-0,5 punti percentuali). Se ne avvantaggiano soprattutto *Fastweb*, la quale guadagna un punto percentuale anche grazie all’integrazione dei servizi fissi e mobili, e naturalmente *Iliad* (+0,9 p.p.), le cui offerte *low cost* hanno raggiunto a fine 2019 circa 5,3 milioni di sottoscrizioni. Tra gli altri operatori cresce il peso delle imprese *Fixed Wireless Access*, segmento che nel complesso è stimato aver superato, nel 2019, il valore di 300 milioni di euro.

*I mercati di rete fissa*

Nel 2019, i ricavi *retail* mostrano una sostanziale stabilità, con una crescita dello 0,3%. Tale risultato è il prodotto di dinamiche di segno differente.

Da un lato, si assiste alla flessione, oramai di lunga durata, dei ricavi da servizi vocali (-12,5%), con i corrispondenti volumi in riduzione del 16,6% che si attestano a meno di 29 miliardi di minuti a causa del calo del traffico derivante da chiamate verso rete fissa nazionale (-17,8%) nonché di quello verso rete mobile (-13,0%). Dall’altro lato, si confermano in crescita i ricavi relativi ai servizi dati, anche se si tratta di un aumento (2,7%), inferiore rispetto a quello registrato nel 2018 (4,5%). Di conseguenza, il valore del segmento dati risulta più che doppio rispetto a quello dei servizi vocali.

Tale dinamica è riconducibile alla crescita degli abbonamenti *broadband e ultrabroadband*, la cui consistenza media ha raggiunto lo scorso anno 17,3 milioni (+2,8%) e, in particolare, alla crescente diffusione degli abbonamenti a servizi che prevedono maggiori velocità di connessione, e i cui prezzi unitari sono ovviamente superiori ai valori medi. A tal proposito, si evidenzia come il peso degli accessi con velocità inferiori a 30 Mbit/s abbia visto una consistente contrazione (-12,5 punti percentuali) arrivando a rappresentare meno della metà degli accessi complessivi e un terzo dei ricavi. Al contrario, la quota degli accessi con prestazioni maggiori di 100 Mbit/s è aumentata di 10,2 punti percentuali, arrivando a superare il 35% delle linee *broadband* mentre il corrispondente valore in termini di ricavi sfiora oramai il 50%.

È possibile conseguentemente stimare che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 19 euro dei servizi con prestazioni inferiori a 30 Mbit/s e i circa 40 euro per i collegamenti con velocità superiore a 100 Mbit/s, per un valore medio totale pari a 28,4 €/mese, in crescita dello 0,7% rispetto al corrispondente introito del 2018.

Nel periodo in esame, quindi, è possibile osservare l’esito dei profondi mutamenti nella composizione delle tecnologie utilizzate per la fornitura dei servizi broadband di rete fissa. Gli accessi complessivi hanno visto un aumento di 3,1 milioni (+22%), ma tale risultato è assai diversificato se si guarda alle singole tecnologie utilizzate: negli ultimi 5 anni, il peso delle tradizionali linee DSL si è più che dimezzato (-5,7 milioni di linee) a vantaggio in particolare delle soluzioni FTTC (fibra fino al “cabinet” – armadietto – e rame dal “cabinet” alla casa degli utenti) che erano del tutto marginali a fine 2014 e sono arrivati a rappresentare, a dicembre dello scorso anno, il 44% degli accessi *broadband*. Le linee FTTH (fibra fino alla casa degli utenti) hanno superato 1,2 milioni di unità e quelle in tecnologia FWA (*fixed wireless access*) 1,3 milioni, attestandosi entrambe oltre il 7% del totale.

Analizzando lo scenario competitivo per singola tecnologia, nel segmento rappresentato dalle tradizionali linee in rame è *Tim,* in virtù del suo ruolo di operatore “storico” dotato di una rete “*legacy*”, a sfiorare il 55% del totale, cui segue *Fastweb,* con poco più del 14%, mentre con quote intorno al 13% figurano *Vodafone* e *Wind Tre*.

Il quadro cambia sensibilmente guardando alle connessioni in tecnologia FTTC dove i tre principali concorrenti di *Tim* raggiungono complessivamente il 53% del segmento. Opposto lo scenario nel settore degli accessi in tecnologia FTTH, la tecnologia che consente le maggiori velocità di connessione alla rete. In quest’ultimo caso, *Fastweb* detiene una quota del 36% mentre, grazie in larga parte all’offerta *wholesale* di *Open Fiber*, *Vodafon*e si attesta al 25,5% e *Wind Tre* supera il 20%; *Tim* invece ha un peso inferiore, di poco superiore al 10%. La tecnologia FWA, infine, risulta molto concentrata, con *Eolo* e *Linkem* che rappresentano oltre l’80% dello specifico segmento di mercato.

Su base annua, la crescita degli abbonati e della velocità media di connessione ha determinato un aumento del traffico dati su rete fissa stimabile:

- nel 25%, con volumi (27.500 *Petabyte* nel 2019) che nel periodo complessivamente esaminato (2014-2019) sono quasi quadruplicati;

* corrispondentemente, in netta crescita (+22% circa rispetto al 2018) risultano anche i consumi unitari, valutabili in circa 130 *Gigabyte*/mese per abbonato.

Tale risultato appare fortemente correlato - come già evidenziato lo scorso anno - alla crescente fruizione di contenuti di *video online*, la cui offerta è caratterizzata da un continuo processo di arricchimento anche grazie al potenziamento delle offerte da parte delle piattaforme digitali. Peraltro, nel periodo di *lockdown* conseguente allo sviluppo della epidemia da coronavirus, tale *trend* - come si illustra in dettaglio nel relativo approfondimento a cui si rimanda per l’analisi preliminare del 2020 - ha conosciuto un ulteriore significativo incremento per effetto della forzata “reclusione” in casa di milioni di italiani.

Le ultime evidenze disponibili circa la diffusione delle tecnologie dell’informazione e dei servizi resi disponibili dalle reti di comunicazione, confermano come la loro distribuzione sia naturalmente influenzata dalle diverse caratteristiche, socio-culturali, finanziarie ed economiche, rilevabili tra le famiglie italiane e le imprese che compongono il tessuto del paese.

Il 94,4 % delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), ma solo il 34,0% (31,4% nel 2018) delle famiglie composte solo da ultrasessantacinquenni dispone di un accesso *broadband* fisso o mobile. Allo stesso tempo, oltre il 94,0% delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 46,1% per le famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media. Il titolo di studio continua ad essere un fattore rilevante nell’utilizzo di internet: naviga in rete l’82,9% di chi possiede un diploma superiore a fronte del 51,9% di chi ha conseguito al massimo la licenza media. Oltre la metà (53,5%) della popolazione di età superiore ai 6 anni si connette quotidianamente, la sostanziale totalità dei 15-24enni utilizza *internet,* mentre le classi demografiche maggiormente mature risultano via via meno inclini ad utilizzare il *web*: tra i 55-59enni, la quota di internauti è valutabile nel 72,4%, mentre per i 65-74enni tale valore scende al 41,9%. È altresì importante evidenziare come per quest’ultima coorte demografica l’incremento nell’accesso a *internet* sia stato, negli ultimi anni, assai rilevante.

Mutano anche le abitudini di consumo.

Nel 2019, si stimano in oltre 20 milioni le persone che hanno effettuato acquisti *online*, con una crescita del 9% su base annua.

Quanto alle imprese il 94,5% delle aziende con almeno 10 addetti utilizza connessioni a banda larga su rete fissa o mobile, e nel corso dello scorso anno, il 41% ha utilizzato linee con velocità di al-meno 20 Mbps (erano il 13,5% nel 2015).

Da quanto sopra sommariamente descritto emerge, in ogni caso, la centralità dei fattori relativi alla domanda nello stimolare la diffusione delle tecnologie *internet-based* in Italia.

A fine 2019, gli accessi *broadband* residenziali e affari hanno sfiorato i 17,5 milioni, pari ad un rapporto di 29 linee ogni 100 abitanti; con riferimento alle connessioni con capacità maggiori di 30 Mbit/s l’indicatore è pari a 16,0 linee per 100 abitanti, valore che scende a 11,7 con riguardo alle linee commercializzate con velocità superiori a 100 Mbit/s.

Come già osservato nelle precedenti relazioni annuali, persistono significative differenze territoriali nella diffusione dei servizi e si tiene conto della diffusione dei servizi di accesso a banda larga e ultra-larga (≥30 Mbit/s) su base provinciale.

Nel complesso si conferma il divario tra le macro-Regioni “Sud” e “Isole” rispetto al “Nord-Ovest” e soprattutto al “Centro”. Tali differenze si accentuano con l’aumento del dettaglio considerato, come conferma il *ranking* delle 10 province rispettivamente con maggiore e minore diffusione della banda larga e ultra-larga. In definitiva, tali evidenze mostrano ancora una volta la necessità di affiancare alle politiche di offerta (grazie alle quali si sono raggiunte importanti coperture della banda larga e ultra-larga nella gran parte delle zone del Paese) interventi dal lato della domanda, ossia che stimolino la diffusione dei servizi presso la popolazione italiana. Tale considerazione assume ancora maggior rilievo in conseguenza del periodo emergenziale che il nostro Paese ha dovuto (e dovrà ancora) affrontare, in cui la disponibilità di servizi di accesso alla rete ha assunto un ruolo ancora più importante per la totalità della popolazione italiana (dai giovani studenti, ai lavoratori, fino ad arrivare alle persone più anziane).

Anche l’assetto competitivo della distribuzione territoriale delle linee *broadband* e *ultrabroaband* mostra evidenze di interesse.

Nel primo caso, *Tim* presenta quote di mercato territoriali relativamente omogenee, con valori leggermente superiori alla media nazionale nel Centro e nel Nord-Est, mentre nelle regioni Nord-Ovest si osserva un valore relativamente inferiore, dovuto in particolare alla forte presenza di *Fastweb* in Lombardia (a Milano in particolare) ed in Liguria. Anche *Vodafone* e *Wind Tre* mostrano un peso relativamente omogeneo nelle diverse aree considerate, con la prima che detiene quote di mercato superiori alla media nazionale nelle province nord-occidentali e in quelle meridionali, mentre *Wind Tre* appare maggiormente radicata nel Sud e nelle Isole.

I principali operatori *fixed-wireless*, *Linkem* ed *Eolo*, presentano diffusioni complementari sul territorio nazionale, con la prima particolarmente presente nel Sud e nelle Isole e la seconda concentrata nel Nord-Est e nel Nord-Ovest. *Tiscali* è storicamente più presente in Sardegna, dove risulta il secondo operatore con una quota del 23,9%.

Con riferimento al quadro competitivo relativo alle sole linee commercializzate con velocità pari o maggiore a 30 Mbit/S, le evidenze emerse confermano quanto in precedenza illustrato; da segnalare in particolare la forte presenza di *Fastweb* nel Nord-Ovest, dove risulta secondo operatore in Lombardia e Liguria, nonché nel Lazio.

La particolare struttura orografica e il modello di *business* adottato consentono invece ad *Eolo* di essere il primo operatore in Valle d’Aosta con il 39,9% delle linee complessive.

Tale quadro concorrenziale è il frutto dell’interessante processo evolutivo che hanno avuto nel nostro Paese le comunicazioni su rete fissa. Negli ultimi 15 anni, le linee *broadband* sono passate da meno del 30 a quasi il 90% degli accessi, con un *trend* oramai orientato, stante anche la struttura demografica dell’Italia, ad un andamento di tipo asintotico. Va inoltre evidenziato che negli ultimi anni, come già rappresentato, sia notevolmente cresciuto il peso delle linee in tecnologie FTTC e FTTH, capaci di prestazioni molto superiori a quelle garantite dalle tradizionali linee in rame. Contestualmente, guardando alla diffusione della larga banda nella rete fissa, in rapporto agli individui e alle famiglie residenti, nello stesso arco temporale di quindici anni questa è passata da 11,7 a 29 linee ogni 100 abitanti, e da 29 a 67,1 linee ogni 100 famiglie. Inoltre, a fine 2019 oltre un terzo delle utenze domestiche risulta dotata di una linea *ultrabroadband*; 5 anni fa questa tipologia di servizio era presente in maniera del tutto marginale. In merito agli scenari competitivi della rete fissa, *Tim,* anche se in flessione, vede la propria quota di spesa complessiva di famiglie e imprese attestarsi al 55,7%. Cresce di oltre un punto percentuale *Fastweb*, seguita da *Vodafone* (+0,8%) mentre gli altri principali concorrenti evidenziano una sostanziale invarianza nei valori.

Con riferimento al mercato dei servizi di rete fissa per tipologia di utenza, anche nel 2019 emerge una maggiore concentrazione nel segmento residenziale rispetto a quello affari, con i primi 4 operatori che rappresentano circa il 93% delle risorse del primo segmento, mentre nel secondo sono maggiormente attivi gli operatori di medie e piccole dimensioni. Nell'ambito delle utenze residenziali, la flessione di *Tim* (-1,8%) sembra avvantaggiare soprattutto *Vodafone* (+1,4%) e in parte anche *Eolo* e *Fastweb*. Quest’ultima registra un risultato in crescita anche nel L’evoluzione tecnologica che ha investito le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni, nonché i relativi ingenti investimenti effettuati dalle imprese in infrastrutture di nuova generazione, hanno consentito anche nel 2019 una crescita dei ricavi da servizi *broadband* e *ultrabroadband*, stimabile in circa il 3,5%, per un valore che ha sfiorato i 5,9 miliardi di euro.

Come segnalato anche nella precedente Relazione, il mercato dei servizi *broadband* risulta caratterizzato da una maggiore e crescente pressione concorrenziale, accentuata anche dalla progressiva diffusione di servizi *bundle* con contenuti video.

Nel 2019, *Tim*, con una quota di mercato del 36,5%, resta il principale operatore, ancorché in flessione (-1,7%), ed è seguita da *Fastweb*, che supera il 27%. *Vodafone,* pur attestandosi solo al 13,5%, è tuttavia l’operatore che segna il maggiore incremento su base annua (+1,4%), mentre *Wind Tre* registra una marginale riduzione. In ogni caso, il comparto della connettività *broadband* rimane, a causa come detto degli ingenti costi fissi e affondati di natura infrastrutturale, largamente concentrato, con i primi quattro operatori (*Tim, Fastweb, Vodafone* e *Wind Tre*) che nel complesso rappresentano poco meno del 90% del mercato.

Anche se su livelli complessivi ancora contenuti, si conferma il dinamismo del segmento dei servizi FWA, i quali rispondono efficacemente a differenti e variegate esigenze della domanda (copertura di aree del Paese con problemi di infrastrutturazione, sostituzione della linea fissa per le “seconde case”, specifici modelli di spesa residenziali nelle aree urbane).

Nel 2019, le imprese del settore hanno registrato una crescita dei ricavi nell’ordine del 12%, arrivando a superare un volume d’affari complessivo di 300 milioni di euro. *Eolo* e *Linkem* si confermano quali principali imprese del settore, e rappresentano congiuntamente poco meno del 90% del giro d’affari dei servizi FWA. Al riguardo, è da segnalare, a partire dall’ultimo trimestre dello scorso anno, l’entrata di *Tim* in questo specifico segmento di mercato. Allo stesso tempo *Vodafone* ha dichiarato che si appresta a offrire, entro la fine dell’anno in corso, il servizio *fixed wireless access* in circa 2.000 Comuni presenti in tutte le Regioni italiane non ancora coperti dalla fibra.

*I mercati di rete mobile*

Anche lo scorso anno è proseguita la flessione complessiva delle risorse del comparto di rete mobile che ha interessato quasi in misura equivalente sia i servizi voce che quelli dati.

Difatti, mentre gli introiti da servizi voce flettono di oltre il 7%, si assiste anche a una brusca riduzione (-13,0%) degli introiti relativi alla componente dati, effetti entrambi prevalentemente dovuti alla pressione sui prezzi esercitata sul mercato dalla progressiva diffusione dei servizi offerti da *Iliad*, il cui ingresso commerciale risale a metà del 2018.

In termini di volumi, i servizi voce hanno registrato un aumento del 4,2%, crescita superiore

a quella registrata lo scorso anno.

Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono, sostanzialmente, le chiamate verso rete mobile *off net* (+12,1%) mentre subiscono una flessione, pari all’1,8%, quelle *on net* (ossia tra utenze di una stessa rete mobile).

L’invio di SMS, anche nel 2019, ha seguito le dinamiche mostrate negli anni precedenti, registrando un ulteriore calo del 32%, con volumi ormai trascurabili (meno di 10 miliardi di SMS) e inferiori di oltre il 90% rispetto ai massimi raggiunti nel 2012.

Il *trend* di riduzione dei ricavi voce risulta consistente (-7,2% in media); una flessione più significativa si osserva relativamente alle chiamate verso la rete fissa (-11,5%) e per la direttrice internazionale (-9,7%), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali, che rappresentano circa l’80% dei ricavi del segmento, si riducono complessivamente del 6,3%. I dati confermano pertanto quanto evidenziato già lo scorso anno circa il progressivo processo di sostituzione della comunicazione vocale tradizionale con il diffondersi, oramai in tutte le classi demografiche della popolazione italiana, delle forme di comunicazioni veicolate attraverso le piattaforme online (messaggerie, social, ecc.)*.*

Relativamente ai servizi dati, nel 2018 i volumi di traffico hanno raggiunto circa 4.200 *Petabyte*, con una crescita annuale del 57%. Come già evidenziato lo scorso anno, alla base del consistente aumento del consumo di dati vi è soprattutto il crescente utilizzo dei *social network* e dei servizi *streaming* disponibili in rete. Nel 2019, il consumo medio mensile di dati da rete mobile è stato pari a 6,57 Gigabyte, con un *trend* di crescita in accelerazione rispetto agli anni precedenti. Anche in questo caso si è assistito a un forte incremento del consumo dati in corrispondenza del periodo di *lockdown* conseguente al diffondersi dell’epidemia da coronavirus.

Continua a crescere il divario tra le SIM che utilizzano solo i servizi voce e quelle impiegate anche per accedere a *internet*, differenza che, nel periodo considerato, passa da 8,1 a 32,3 milioni, conseguenza dell’effetto di sostituzione fra i servizi di comunicazione tradizionale con quelli *online*.

Di dimensioni del tutto ragguardevoli è risultata la diffusione dei “*connected devices*”, con quanto ne deriva in termini di possibili applicazioni nell’ambito dei servizi M2M (*machine-to-machine*); a tal proposito, le SIM M2M tra la fine del 2011 e quella del 2019 sono quintuplicate, passando da uno *stock* stimabile in poco meno di 5 milioni a 24,3 milioni di unità.

In termini di incrementi netti dei volumi di vendita, il *trend* di diffusione dei “*connected devices*” nel2019, per quanto ancora consistente, si presenta in flessione rispetto al biennio precedente (+3,2 milioni, a fronte di un +4,1 milioni nel 2017 e + 4,8 milioni nel 2018).

In merito alle possibili applicazioni delle M2M, si stima, analogamente allo scorso anno, che oltre l’85% delle SIM M2M si concentri, con una distribuzione relativa sostanzialmente equivalente, nei due segmenti della mobilità (gestione delle flotte, sicurezza, sistemi di *entertainment* interni, ecc.) e delle *utility*70.

I ricavi da servizi dati presentano, come già lo scorso anno, una complessiva flessione (-13,0%) dovuta sia alla perdurante significativa riduzione degli introiti da SMS (-29,8%), sia alla diminuzione dei ricavi da traffico internet per effetto della pressione competitiva sui prezzi *retail* determinatasi, come detto, con l’ingresso sul mercato delle offerte dell’operatore *Iliad*.

Per quanto riguarda l’andamento dei ricavi da servizi dati negli ultimi dieci anni, suddivisi fra servizi tradizionali (SMS), e servizi costituiti dai servizi di accesso a *internet*, mentre nel 2009 gli introiti da SMS rappresentavano ancora più della metà del totale, allo stato, e nonostante la flessione osservabile nell’ultimo biennio per i servizi di accesso alla rete, il divario in termini di ricavi si è progressivamente ampliato, e nel 2019 i servizi di messaggistica tradizionale rappresentano poco più del 7% del totale.

Un tema di interesse per comprendere le dinamiche del settore riguarda l’andamento dei ricavi medi unitari (cd. ARPU, *average revenue per user*). Nel 2019, come si è già avuto occasione di osservare, si sono pienamente dispiegati, in termini di maggiore pressione concorrenziale sui prezzi finali, gli effetti della presenza sul mercato di *Iliad.*

Le evidenze complessive, derivanti dalle informazioni specificamente raccolte presso le imprese, mostrano come questo ingresso si sia tradotto, guardando alla spesa complessiva, in una flessione dei ricavi unitari del 5,4% con riferimento alle Sim 71 e del 7,9% per gli utenti.

Nel dettaglio, il livello dei ricavi unitari medi per l’acquisto di terminali rimane sostanzialmente costante, mentre rilevante risulta la riduzione per i servizi dati (-10,7% per Sim e -13,0% per *user*). La composizione degli introiti unitari per tipologia di servizi è ovviamente determinata dai *trend* relativi ai ricavi e ai volumi complessivi. Per i servizi voce, i ricavi unitari registrano una contrazione dell’11,3%, mentre, a seguito del forte aumento dei volumi, decisamente di rilievo è la flessione per i servizi dati (-45,7%).

Con riferimento agli introiti unitari degli SMS, viene confermata – anche se con minore ampiezza rispetto allo scorso anno – la tendenza in aumento (+4,8%).

Dal punto di vista concorrenziale, il mercato mobile si conferma, allo stato, nei termini di un oligopolio ristretto, in cui tre operatori (*Tim, Vodafone* e *Wind Tre*) presentano quote relativamente equivalenti tra loro, con uno scarto di soli tre punti percentuali tra la quota del primo e quella del terzo operatore. Nel 2019, il *market leader* con il 32,2% dei ricavi – ma al tempo stesso anche il soggetto che sembra avere maggiormente sofferto della concorrenza portata da *Iliad* – risulta essere *TIM*, seguito da *Wind Tre* (30,8%), che nel 2019 guadagna la seconda posizione, e da *Vodafone* (29,2%).

Relativamente alle quote di mercato per categorie di utenza, si rilevano assetti concorrenziali differenziati. Nel segmento residenziale, *Wind Tre*, anche se in flessione di un punto percentuale, si conferma *leader* seguito da *Tim* (in flessione di 2,4 punti percentuali), mentre la quota di *Vodafone* rimane stabile. Cresce naturalmente *Iliad* che guadagna 2,6 punti percentuali.

Nel segmento della clientela affari, si osserva una decisa crescita di *Wind Tre*. Con riferimento agli operatori mobili virtuali (MVNO) si osserva, nel complesso, un aumento del fatturato del 5,5%, con un giro di affari che si attesta sui 600 milioni di euro; tale risultato è stato raggiunto grazie alla crescita, in particolare, dei ricavi di *Fastweb* (+17,6%) e di *CoopVoce* (+13,8%), mentre quelli di Poste Mobile mostrano un aumento più contenuto e pari al 4,3%.

Sempre con riferimento agli MVNO, gli investimenti (circa 34 milioni nel 2019) e gli addetti diretti (nell’ordine di 300 unità) non mostrano su base annua variazioni di particolare rilievo.

Con riguardo alla dinamica interna al segmento MVNO, Poste Mobile pur in lieve riduzione si conferma il principale operatore con il 38,8%, mentre aumenta il peso di *CoopVoce* (+1,0 punti percentuali) e soprattutto quello di *Fastweb* (+3,0 punti percentuali), che prosegue la strategia di focalizzazione su un modello di *business* orientato all’integrazione della comunicazione mobile con l’offerta di servizi di rete fissa.

Con specifico riguardo alle quote di mercato nei servizi voce e dati, si osserva *Vodafone* rafforzare il proprio primato nel segmento dei servizi voce (+1,9 punti percentuali), mentre *Wind Tre*, pur perdendo 2,2 punti percentuali, resta il principale operatore nel segmento dati, dove il nuovo entrante, *Iliad*, supera il 5%.

Un indicatore utile per valutare la dinamica competitiva della telefonia mobile è rappresentato dall’andamento delle linee acquisite e dismesse dalle imprese, nonché dal ricorso, da parte degli utenti, al servizio di *mobile number portability*.

Nel 2019, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili ha superato i 45 milioni di operazioni, in netta flessione rispetto ai 59 milioni dell’anno precedente. La riduzione è dovuta soprattutto all’arretramento delle acquisizioni (da 30,7 a 21,5 milioni), mentre le linee dismesse sono diminuite “solo” del 10% (da 28,2 a 23,7 milioni). Conseguentemente, l’indice di movimentazione ha registrato un vistoso rallentamento, con la movimentazione in entrata e in uscita, rispetto alla base clienti, passata dal 70,8% del 2018 al 55,7% dello scorso anno.