**III.6.1.2A - Evoluzione dei mercati delle telecomunicazioni tra realtà e prospettive**

I principali *trend* del 2020 sono messi in evidenza qui, di seguito.

* Il settore delle comunicazioni elettroniche ha risentito degli effetti della crisi pandemica ed ha mostrato una flessione, in termini di risorse complessive del 4,8%. Contrazione più marcata nella rete mobile (-5,9%), mentre nella rete fissa è più contenuta (-3,8%); ciò nonostante, il settore ha mostrato una maggiore resilienza e capacità di tenuta rispetto all’andamento del sistema economico in generale (crescita nel rapporto tra le risorse del comparto e le principali grandezze macroeconomiche, PIL- spesa delle famiglie- investimenti).
* Gli investimenti in infrastrutture di rete nel complesso mostrano una riduzione del 7,7% (per complessivi 620 milioni di euro di minori investimenti), la flessione è più marginale nella rete fissa, di poco superiore all’1% ed interessa soprattutto gli operatori concorrenti (cd. OAO); mentre nella rete mobile la riduzione è prossima al 20%, ed è dovuta ad una dinamica concorrenziale decisamente più accesa e ai margini degli operatori più contenuti. Tale diminuzione è anche il fisiologico rimbalzo degli ingenti investimenti in frequenze 5G effettuati dagli operatori negli scorsi anni.
* La spesa della clientela residenziale e affari mostra una flessione complessiva del 6,9%; per i ricavi da rete mobile la flessione è del -8,2% ed è dovuta ad un contesto competitivo caratterizzato da una forte pressione sui prezzi da parte di tutti gli operatori; per i ricavi da rete fissa si registra una riduzione minore del -5,7%, grazie alla progressiva diffusione della banda larga e ultra-larga.
* Si conferma anche nel 2020 la tendenza che vede, a partire dal 2018, la spesa complessiva degli utenti in servizi di rete fissa essere superiore a quanto osservato per i servizi da rete mobile. La clientela residenziale ha registrato una contrazione maggiore rispetto a quella affari (7,5% vs. 6,0%), con un decremento particolarmente rilevante nella rete mobile (-9,1%).
* Per ciò che riguarda i ricavi da servizi intermedi (wholesale) si osserva una complessiva crescita degli introiti (in media del 4,7%) dovuta anche agli effetti dei cambiamenti generati dalla pandemia sulla vita quotidiana degli italiani.
* Crescono anche gli introiti legati ai canoni per abbonamenti a linee ultrabroadband (VDSL e FTTH in primo luogo) per via dell’aumento del numero di utenti che ha scelto di usufruire di prestazioni di maggior qualità nella velocità di connessione da rete fissa; per i servizi mobili, l’incremento nei volumi di traffico delle comunicazioni vocali è alla base dell’aumento, in particolare, dei ricavi da servizi di terminazione per chiamate da altre reti mobili.
* Gli investimenti dell’incumbent (TIM) hanno nel complesso subito una contrazione (-4,3%) nettamente inferiore rispetto a quanto osservabile per gli altri operatori (-9,3%); se ne avvantaggiano soprattutto Fastweb, che guadagna oltre un punto percentuale anche grazie all’integrazione dei servizi fissi e mobili, e Iliad (+0,9 punti percentuali), le cui offerte hanno superato a fine anno 7,2 milioni di sottoscrizioni.
* Cresce l’offerta di nuovi servizi e di possibili ambiti operativi per imprese di minori dimensioni come le imprese che offrono servizi tramite tecnologia Fixed Wireless Access (FWA), segmento che nel complesso si stima aver raggiunto, nel 2020, il valore di 370 milioni di euro e a seguire gli operatori cosiddetti virtuali (MVNO) per i quali si evidenzia un giro di affari arrivato a superare i 700 milioni di euro.
* Emerge l’importanza dei servizi dati i cui introiti sono cresciuti del 2,9%, mentre quelli derivanti dai servizi vocali hanno fortemente accentuato la ormai progressiva marginalità (-21,8%).
* Crescono gli abbonamenti *broadband* e *ultrabroadband*, la cui consistenza media ha raggiunto lo scorso anno 17,9 milioni (+2,8%), in particolare gli abbonamenti che prevedono maggiori velocità di connessione i cui prezzi unitari sono superiori alla media.
* C’è stata un’accelerazione, dovuta alla crisi pandemica, dei profondi mutamenti già in atto da tempo: nel 2005 le linee *broadband* rappresentavano meno del 30% delle linee complessive e quelle più performanti in termini di velocità di connessione (FTTC/FTTH) erano sostanzialmente assenti; a fine 2020, gli abbonamenti non broadband sono ormai residuali (7,5% del totale) mentre il complesso delle linee FTTC e FTTH ha superato il 55% del totale.
* Cresce il traffico dati in seguito al più intenso utilizzo delle linee a larga banda, tra il 2014 e il 2020, è passato da una stima di 6.800 Petabyte ad oltre 39.000 (+474%). Ciò ha prodotto un aumento del traffico mensile per linea *broadband*, per effetto della pandemia tra il 2019 e il 2020 vi è stato un incremento del traffico medio di oltre il 46%.
* Nella telefonia mobile si è assistito nel 2020 ad una contrazione dell’8,2% delle risorse complessive generate dai servizi di rete mobile, legata principalmente a dinamiche competitive, il fatturato da servizi voce mostra una riduzione molto contenuta (-1%), mentre quello relativo a servizi dati evidenzia una maggiore flessione (-11,7%); malgrado ciò, i volumi hanno registrato consistenti incrementi a causa soprattutto delle limitazioni alla mobilità determinate dalla pandemia nel 2020.
* I consumi di servizi vocali, anche per l’incremento del traffico registrato da Iliad, sono cresciuti del 17,4% su base annua; i consumi di servizi dati, nonostante una sensibile attenuazione dell’aumento delle SIM degli utenti che effettuano traffico dati, sono cresciuti in misura consistente: il 50% su base annua. L’utilizzo degli SMS, viceversa, risulta sempre più marginale, confermando il processo di progressiva affermazione delle forme di comunicazioni veicolate da piattaforme online.
* Nel 2020, non sembra essersi attenuata la pressione concorrenziale seguita all’ingresso sul mercato, a metà del 2018, di Iliad, la maggiore domanda nel consumo di dati dovuta alla forte crescita dell’utilizzo di applicativi collegabili alla didattica a distanza, al lavoro a distanza e *streaming* di contenuti video è stata ampiamente controbilanciata dalla competizione sui prezzi che caratterizza il contesto di mercato e, pertanto, nel corso dell’anno si è registrata una flessione dei ricavi unitari.

Sotto il profilo della concorrenzialità del settore, nelle telecomunicazioni di rete fissa prosegue il trend discendente della quota di mercato dell’operatore incumbent (42%) ridottasi nell’ultimo anno di 2 punti nel segmento più concorrenziale dei servizi broadband retail; nella stessa direzione anche gli indici di concentrazione (Indice HHI - Herfindahl-Hirschman Index è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario), diminuiti di 138 punti (in termini di linee di accesso) e 58 punti (in termini di ricavi retail da servizi broadband). Il consolidarsi della concorrenza è visibile anche nei mercati all’ingrosso, dove si osserva l’avanzare del processo di risalita degli operatori concorrenti (OAO, Others Authorised Operators) verso servizi NGA forniti da TIM, indicativo sia di una maggiore capacità competitiva di tali soggetti, sia di un incremento degli investimenti in reti di nuova generazione.

Il processo di progressiva infrastrutturazione di tali imprese comporta l’abbandono via via dei servizi wholesale su rete in rame (- 26% nell’ultimo anno) ai quali sempre più sono preferite soluzioni in fibra (+ 21% per i servizi SLU, VULA e bitstream NGA; +27% per i servizi FTTH e FWA). Tali parametri sono significativi di un processo concorrenziale avanzato, grazie all’impulso di una regolamentazione incentivante al quale si è aggiunto l’ingresso di Open Fiber, che ha dato una spinta alla competizione infrastrutturale e, da ultimo, il ruolo crescente degli operatori attivi nei servizi Fixed Wirelss Access (FWA).

Per ciò che riguarda gli investimenti in infrastrutture, nell’ultimo anno, per effetto della pandemia, si è assistito a un rallentamento degli investimenti nella rete fissa che, sebbene marginale (poco superiore all’1% nell’ultimo anno), interessa soprattutto gli operatori concorrenti (cd. OAO).

Più accentuato, invece, è il calo che ha riguardato gli investimenti nella rete mobile (-20% circa), dove la dinamica concorrenziale è decisamente più accesa, i margini degli operatori più contenuti. Tuttavia, tale diminuzione è anche il fisiologico rimbalzo degli ingenti investimenti in frequenze 5G effettuati dagli operatori negli scorsi anni.

Nonostante il quadro macroeconomico non favorevole, il settore ha mostrato una capacità di tenuta rispetto all’economia nel suo complesso che si riflette anche sullo sviluppo delle infrastrutture. La copertura della rete NGA si attesta nel 2020 a circa il 93% delle unità immobiliari, mentre la rete mobile 4G ha raggiunto sostanzialmente tutta la popolazione con valori di copertura pari al 99%. In particolare, gli investimenti si riflettono in reti e servizi di qualità superiore. Al riguardo, le linee in fibra (FTTC, FTTH e FWA) rappresentano circa il 64% delle linee complessive, in crescita di 9 punti in un anno, segno tangibile di uno sforzo crescente per la realizzazione delle reti a elevata ed elevatissima velocità, sotto la spinta anche della domanda di connettività, in aumento nell’ultimo anno a causa dell’emergenza sanitaria.

Dal punto di vista della penetrazione del servizio, le linee con velocità superiore a 30Mps e superiore a 100 Mbps sul totale delle linee broadband sono entrambe aumentate, sebbene la crescita sia contenuta (meno di 1 punto percentuale) e mostri significative differenze territoriali se si osservano i dati relativi alla penetrazione in % della popolazione. In effetti, la diffusione dei servizi a banda ultra-larga rappresenta ancora un problema strutturale nazionale, in cui il deficit di domanda costituisce, come più volte richiamato dall’Autorità, un serio ostacolo alla digitalizzazione del Paese.

Con riferimento agli effetti della regolamentazione sugli utenti finali, il livello dei prezzi dei servizi fornisce una primaria indicazione dei benefici della concorrenza e del miglioramento del benessere del consumatore. Gli indici dei prezzi dei diversi servizi al dettaglio (servizi di base di rete fissa, servizi di connettività fissa e di connettività mobile) sono tutti, da anni, ben al di sotto dell’indice generale dei prezzi, ad eccezione di quelli dei servizi di accesso e di base di rete fissa (poco al di sopra), denotando un’evoluzione positiva di cui beneficiano gli utenti finali.

Nel quadro di una stabilità e di una complessiva abbordabilità dei prezzi dei servizi retail, sostenute dalla regolamentazione nei mercati all’ingrosso e dalle dinamiche concorrenziali nei mercati al dettaglio, l’azione a tutela degli utenti si esplica anche con una serie di altre attività da parte dell’Autorità che trovano riscontro nel livello di qualità dei servizi. Nell’ambito del servizio universale, in particolare, si registra il rispetto degli standard di qualità da parte di TIM e lo scostamento positivo crescente tra obiettivi fissati e risultati raggiunti, evidenziato dall’andamento dell’indice di qualità globale (IQG).

Sulla rete mobile, invece, le campagne di test effettuate nell’ambito dei progetti speciali per la qualità della rete fanno registrare un continuo e deciso aumento delle prestazioni dei servizi 4G di accesso a Internet soprattutto in termini di velocità di download. Restano naturalmente le problematiche di ordine contrattuale tra utenti e operatori che impegnano in maniera continuativa sia l’Autorità sia i Co.re.com., in particolare, per ciò che riguarda la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori. Come visto, infatti, l’intervento a tutela degli utenti si sviluppa in più ambiti: tra questi la regolamentazione, con una tutela specifica delle fasce più deboli economicamente e dei disabili, l’attività di vigilanza assistita anche dall’analisi delle segnalazioni degli utenti, l’attività di risoluzione delle controversie, che oltre ad avere un impatto immediato sulla fruizione dei servizi da parte degli utenti, rappresenta per l’Autorità indirettamente uno strumento di analisi e di monitoraggio costante del mercato al dettaglio. Relativamente a quest’ultimo ambito, si conferma un’elevata percentuale di controversie risolte con accordo, sia presso AGCOM (circa il 79%) sia presso i Co.re.com. (circa 97%), dato che mostra l’utilità dello strumento della conciliazione, ormai consolidato, e che suggerisce anche come vi sia una buona risposta da parte dell’utenza rispetto all’introduzione della piattaforma ConciliaWeb. All’esito delle attività di risoluzione delle controversie, ai consumatori è stato restituito quest’anno, tra rimborsi e indennizzi, una cifra superiore ai 15 milioni di euro, che rappresenta un vantaggio economico diretto derivante dalla presenza del regolatore nel settore. In questa cornice, l’impegno dell’Autorità è garantire che tali attività proseguano speditamente, così da rimuovere ogni ostacolo alla tempestiva e completa attuazione dei piani di investimento privati e pubblici nelle reti a banda ultra-larga, che subiranno auspicabilmente un’accelerazione con l’avvio dei progetti per l’attuazione della Missione 1 previsti nel PNRR. Resta, tuttavia, da considerare che la piena efficacia dell’azione regolamentare in questo ambito è strettamente legata anche al recepimento del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, come già anticipato, ancora in corso in Italia. Quest’ultimo, infatti, prevede regole aggiornate che, nel solco degli obiettivi fondanti di promozione della concorrenza e degli investimenti, amplia la nozione di “servizi di comunicazione elettronica”, ricomprendendovi l’attività delle piattaforme online che forniscono servizi sostituti stretti dei tradizionali servizi di comunicazione interpersonale, introducendo, in tal modo, tutele ulteriori anche a vantaggio degli utenti.

*Le dinamiche del settore*

La questione della digitalizzazione e della garanzia di adeguate infrastrutture di rete è venuta prepotentemente alla ribalta durante il lockdown, nel corso del quale è emersa una grande richiesta di connettività a supporto di quei servizi il cui utilizzo, per effetto delle misure volte a contenere la diffusione del virus, è cresciuto in maniera particolarmente significativa, quali il lavoro a distanza nel settore privato e nella pubblica amministrazione, la didattica a distanza nella scuola e i servizi di *videostreaming* nel consumo domestico.

Gli effetti della crisi pandemica si sono riverberati anche nel settore delle comunicazioni elettroniche, che ha mostrato una flessione, in termini di risorse complessive del 4,8%. La contrazione appare più marcata nella rete mobile (-5,9%), mentre la rete fissa mostra riduzioni più contenute (-3,8%).

Cionondimeno, nell’attuale contesto pandemico, il settore ha mostrato una maggiore resilienza ed una migliore capacità di tenuta rispetto all’andamento del sistema economico in generale; si può infatti apprezzare una crescita nel rapporto tra le risorse del comparto e le principali

grandezze macroeconomiche (PIL, spesa delle famiglie, investimenti) che interrompe una precedente fase nella quale, al contrario, si intravedeva una tendenza alla riduzione.

Esaminando la parte dei ricavi ascrivibile alla spesa della clientela residenziale e affari, nel corso dell’ultimo anno si registra una flessione che nel complesso è risultata pari al 6,9%. Tuttavia, emergono significative differenze a seconda della natura dei servizi. Per i ricavi da rete mobile (-8,2%) tale risultato è anche la conseguenza di un contesto competitivo caratterizzato da una forte pressione sui prezzi che vede coinvolti sia gli operatori storici, sia Iliad (nuovo entrante), sia, infine, gli operatori mobili virtuali (**MVNOs - Mobile Virtual Network Operators**). Una riduzione minore (-5,7%) si registra per i ricavi da rete fissa, grazie, in particolare, alla progressiva diffusione della banda larga e ultra-larga.

Di conseguenza, si conferma anche nel 2020 la tendenza che vede, a partire dal 2018, la spesa complessiva degli utenti in servizi di rete fissa essere superiore a quanto osservato per i servizi da rete mobile.

Guardando separatamente alla clientela residenziale e a quella affari, la prima ha registrato una contrazione maggiore rispetto alla seconda (7,5% vs. 6,0%), con un decremento particolarmente rilevante nella rete mobile (-9,1%).

Per ciò che riguarda i ricavi da servizi intermedi (wholesale) si osserva una complessiva crescita degli introiti (in media del 4,7%). Tale andamento è dovuto anche ai soprarichiamati effetti dei cambiamenti generati dalla pandemia sulla vita quotidiana degli italiani.

Un’ulteriore evidenza di questi effetti si può riscontrare nella crescita degli introiti legati ai canoni per abbonamenti a linee *ultrabroadband* (VDSL e FTTH in primo luogo) come conseguenza dell’aumento del numero di utenti che ha scelto di usufruire di prestazioni caratterizzate da una maggiore qualità nella velocità di connessione da rete fissa.

Per i servizi mobili, l’incremento nei volumi di traffico delle comunicazioni vocali è alla base dell’aumento, in particolare, dei ricavi da servizi di terminazione per chiamate da altre reti mobili.

Gli investimenti in infrastrutture di rete nel complesso mostrano una riduzione del 7,7% (per complessivi 620 milioni di euro di minori investimenti). Tale risultato è frutto di due differenti dinamiche: nella rete fissa, si registra una marginale flessione, di poco superiore all’1%, mentre per quella mobile si osserva una riduzione prossima al 20%. Gli investimenti dell’*incumbent* hanno nel complesso subito una contrazione (-4,3%) nettamente inferiore rispetto a quanto osservabile per gli altri operatori (-9,3%).

Quanto descritto determina uno scenario competitivo in evoluzione in cui emerge una diminuzione della quota di TIM di 2 punti percentuali. Se ne avvantaggiano soprattutto Fastweb, che guadagna oltre un punto percentuale anche grazie all’integrazione dei servizi fissi e mobili, e Iliad (+0,9 punti percentuali), le cui offerte hanno superato a fine anno 7,2 milioni di sottoscrizioni.

Nonostante la presenza sul mercato di operatori di grandi dimensioni, va considerato che i mercati delle comunicazioni elettroniche si presentano dinamici in termini di offerta di nuovi servizi e di possibili ambiti operativi per imprese di minori dimensioni. Tra i primi figurano le imprese che offrono servizi tramite tecnologia *Fixed Wireless Access* (FWA), segmento che nel complesso si stima aver raggiunto, nel 2020, il valore di 370 milioni di euro. Tra i secondi, si rileva la presenza di operatori cosiddetti virtuali (MVNO) per i quali si evidenzia un giro di affari arrivato a superare i 700 milioni di euro.

*I mercati di rete fissa*

Nel corso del 2020, nonostante i ricavi retail complessivamente registrino una flessione pari al 5,7%, emerge l’importanza dei servizi dati i cui introiti sono cresciuti del 2,9%, mentre quelli derivanti dai servizi vocali hanno fortemente accentuato la ormai progressiva marginalità (-21,8%).

Tale tendenza è riconducibile alla crescita degli abbonamenti *broadband e ultrabroadband*, la cui consistenza media ha raggiunto lo scorso anno 17,9 milioni (+2,8%), e in particolare alla progressiva diffusione degli abbonamenti che prevedono maggiori velocità di connessione e i cui prezzi unitari sono superiori alla media. Al riguardo, si stima che i ricavi relativi agli abbonamenti commercializzati per velocità pari o superiori a 100 Mbit/s siano cresciuti di circa 650 milioni di euro (+23,3% rispetto al 2019), superando abbondantemente il 50% dei complessivi ricavi *retail* da collegamenti a larga banda.

Appare opportuno ricordare che la crisi pandemica ha rappresentato un acceleratore di profondi mutamenti già in atto da tempo: basti pensare che nel 2005 le linee *broadband* rappresentavano meno del 30% delle linee complessive e quelle più performanti in termini di velocità di connessione (FTTC/FTTH) erano sostanzialmente assenti. A fine 2020, gli abbonamenti non broadband sono ormai residuali (7,5% del totale) mentre il complesso delle linee FTTC e FTTH ha superato il 55% del totale. (Nei servizi “Voce” sono inclusi introiti da servizi di accesso, da fonia (locale, nazionale, internazionale, fisso-mobile), ricavi netti da servizi a numerazione non geografica e da telefonia pubblica; nei servizi “Dati” sono inclusi quelli provenienti dalle reti a larga banda, inclusi canoni e servizi a consumo, servizi commutati di trasmissione dati e circuiti diretti affittati a clientela finale (esclusi OAO), ricavi da servizi M2M; nella voce “Altro” sono inclusi i ricavi da vendita/noleggio di apparati, terminali e accessori e altre tipologie di ricavo non espressamente considerate in precedenza.)

È pertanto fortemente aumentato il consumo di dati, anche in virtù di un utilizzo crescente di piattaforme che offrono servizi e contenuti. Il più intenso utilizzo delle linee a larga banda si evidenzia nella crescita del traffico dati che, tra il 2014 e il 2020, è passato da una stima di 6.800 Petabyte ad oltre 39.000 (+474%). Ciò ha prodotto un aumento del traffico mensile per linea *broadband* passato, nello stesso periodo, da poco più di 40 GB per linea ad oltre 190. Su tale andamento è quanto mai evidente l’effetto della pandemia; basti pensare che tra il 2019 e il 2020 vi è stato un incremento del traffico medio di oltre il 46% e, per il primo trimestre 2021, l’Autorità stima un’ulteriore crescita nell’ordine del 5% rispetto all’ultimo trimestre del 2020.

La crisi sanitaria e le misure intraprese per contrastarne gli effetti hanno ulteriormente rafforzato il fondamentale ruolo che i servizi di comunicazione elettronica, in generale, e quelli da rete fissa, in particolare, assumono nel contesto di una società orientata sempre di più al digitale. In tal senso, nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) al tema della disponibilità di reti ultraveloci (rete in fibra e 5G) viene attribuito un ruolo centrale per la ripresa economica e produttiva dell’Italia post-emergenziale, quale vettore strategico per consentire l’offerta ai cittadini di servizi e applicazioni avanzate da parte della pubblica amministrazione e delle imprese.

Attualmente la copertura del territorio nazionale, considerando l’infrastruttura qualitativamente capace di garantire prestazioni in termini di velocità di connessioni migliori, ovverosia la fibra ottica (tecnologia FT), risulta pari al 33,7% delle famiglie italiane, in crescita rispetto al 30% del 2019. Solo la disponibilità di adeguate infrastrutture potrà consentire nei prossimi anni quel salto di produttività sistemica necessario a innescare una robusta e strutturale crescita economica del Paese. Tale attenzione, come è noto, si è tradotta nello stanziamento nel PNRR di complessivi 6,3 miliardi da investire in reti fisse e mobili ad altissima velocità.

Guardando all’attuale situazione della diffusione dei servizi a larga banda sul territorio italiano, a fine 2020 gli accessi *broadband* e *ultrabroadband* residenziali e affari hanno superato 18,1 milioni di unità, pari ad un rapporto di 30,4 linee ogni 100 abitanti. Tale indicatore è pari a 20,4 linee per 100 abitanti per le connessioni con capacità maggiori di 30 Mbit/s (16% nel 2019) e scende a 15,6 linee (11,7% lo scorso anno) con riguardo a quelle con velocità superiore a 100 Mbit/s61.

Rimangono, come già evidenziato nelle precedenti relazioni annuali, significative differenze

territoriali nella diffusione di tali servizi, in relazione alla diffusione su base provinciale dei servizi di accesso a banda larga e ultra-larga presso le famiglie italiane. Si evidenzia, in generale, un divario strutturale tra le diverse macroregioni considerate, con il Nord-Ovest e il Centro in cui la diffusione degli accessi con velocità maggiori di 100 Mbit/s è superiore del 10% rispetto alla media nazionale, a fronte delle aree del Sud e delle Isole che si pongono su valori decisamente inferiori.

Considerando solo la diffusione delle tecnologie qualitativamente migliori in termini di velocità di connessione (linee VDSL, FTTH e FWA), tale divario si acuisce ulteriormente, come confermato anche dal ranking delle 10 province rispettivamente con maggiore e minore diffusione, tra le famiglie, della banda ultra-larga. Le evidenze illustrate mostrano ancora una volta la necessità di integrare le politiche di offerta (cd. *technology-push*) con interventi dal lato della domanda (cd. *demand-pull*). Tale considerazione assume un rilievo ancora maggiore in relazione al progressivo esaurimento dell’emergenza sanitaria e alla successiva azione di ricostruzione economica.

Gli indirizzi strategici che dovranno essere implementati in tema di assegnazione delle risorse da erogare con il PNRR dovranno garantire il necessario passo in avanti in termini di servizi disponibili a tutte le fasce della popolazione italiana (studenti, lavoratori, anziani).

Dal punto di vista geografico, la distribuzione delle linee in fibra (FTTH), su rete mista rame-fibra (FTTC), nonché su rete mista radio (FWA), mostra evidenze di particolare interesse, anche in riferimento ai modelli di *business* adottati dalle principali imprese presenti sul mercato.

In generale, considerando il complessivo aggregato delle tecnologie sopra menzionate e in virtù della crescente diffusione dell’offerta di linee in fibra e la crescita di quelle FWA, è possibile osservare una competizione crescente. A fine 2020, infatti, TIM, a fronte del 42,1% di quota di mercato sul complesso delle linee broadband e del 53,1% in termini di spesa complessiva degli utenti, non supera, in media, il 33% considerando il sottogruppo di linee composte dalle tecnologie VDSL, FWA e FTTH, con una presenza che, per pregressi motivi di presenza storica, tende ad aumentare nel Centro e nel Meridione grazie in particolare all’offerta di linee VDSL.

Vodafone presenta una diffusione maggiormente uniforme sul territorio italiano, ma con quote che tendono a rafforzarsi nel segmento FTTH nel Sud e nelle Isole, mentre da poco è presente anche nell’offerta di servizi FWA. Fastweb si conferma quale maggiore operatore FTTH (30,1% a livello nazionale), con quote che superano il 40% nell’area lombarda. Linkem ed Eolo risultano i principali operatori nel segmento FWA. Il primo con una presenza rilevante nel Sud e nelle Isole; il secondo nell’Italia settentrionale. Tuttavia, il recente ingresso di altri grandi player (TIM e Vodafone lo scorso dicembre rappresentavano il 7,3%) porterà con ogni probabilità a un graduale riassetto degli scenari competitivi in questo segmento di mercato.

In termini di valore, i servizi *broadband* e *ultrabroadband* hanno superato, nel 2020, i 6,1 miliardi di euro, con una distribuzione delle quote che vede TIM primo operatore, con il 34,5%, valore di poco superiore a quello in termini di volume (ossia linee attive).

Nel complesso, con riferimento ai ricavi generati dalla spesa complessiva di famiglie e imprese per servizi da rete fissa, l’operatore TIM, anche se in decisa flessione, detiene ancora una quota superiore al 50%. Cresce di 1,4 punti percentuali Fastweb che rafforza la propria posizione di secondo operatore di rete fissa. Considerando i rapporti competitivi per tipologia di utenza, si conferma anche nel 2020 una maggiore concentrazione nel segmento residenziale rispetto a quello affari, con i primi 4 operatori che rappresentano circa il 92% del mercato. Nel segmento affari, dove sono maggiormente presenti operatori di medie dimensioni, va evidenziata la crescita di Fastweb (+2,4 punti percentuali) che arriva a sfiorare il 22%.

*I mercati di rete mobile*

Le risorse complessive generate dai servizi di rete mobile hanno visto nel 2020 una contrazione media dell’8,2% e si sono attestate a 10,86 miliardi di euro, con risultati tuttavia notevolmente differenti a seconda delle componenti considerate. Il fatturato da servizi voce mostra una riduzione assai contenuta (-1%), mentre quello relativo a servizi dati evidenzia una maggiore flessione (-11,7%). Fortemente penalizzate, inoltre, sono risultate le vendite, da parte degli operatori, di terminali e di altri device (-23%). Malgrado questo andamento, che appare legato principalmente a dinamiche competitive, i volumi hanno registrato consistenti incrementi a causa soprattutto delle limitazioni alla mobilità determinate dalla pandemia nel 2020.

Più nel dettaglio, i consumi di servizi vocali, anche per l’incremento del traffico registrato da Iliad a seguito del forte aumento del proprio customer base, hanno superato ampiamente i 200 miliardi di minuti di conversazione a fine 2020, con una crescita del 17,4% su base annua. I consumi di servizi dati, nonostante una sensibile attenuazione dell’aumento delle SIM degli utenti che effettuano traffico dati, sono cresciuti in misura consistente: il 50% su base annua. Ciò ha consentito di raggiungere un traffico unitario mensile di circa 10 GB per SIM.

L’utilizzo degli SMS, viceversa, risulta sempre più marginale, confermando il processo di progressiva affermazione delle forme di comunicazioni veicolate da piattaforme online. Di rilievo è anche la crescita delle SIM di tipo M2M (machine-to-machine) che, a fine 2020, hanno superato i 26 milioni di unità, con applicazioni concentrate principalmente nei settori della mobilità e delle utilities.

Un tema di interesse per comprendere le dinamiche del settore delle comunicazioni mobili riguarda l’andamento dei ricavi medi unitari (cd. ARPU, Average Revenue Per User).

Nel 2020, non sembra essersi attenuata la pressione concorrenziale seguita all’ingresso sul mercato, a metà del 2018, di Iliad.

La maggiore domanda nel consumo di dati, soprattutto nella prima metà dell’anno, dovuta alla forte crescita dell’utilizzo di applicativi collegabili alla didattica a distanza, al lavoro a distanza e streaming di contenuti video, è stata infatti ampiamente controbilanciata dalla competizione sui prezzi che caratterizza il contesto di mercato e, pertanto, nel corso dell’anno si è registrata una flessione dei ricavi unitari (con particolare riferimento a quelli da servizi dati).

L’altra faccia della medaglia di questo andamento è data dall’evoluzione degli introiti unitari per tipologia di servizi. A fronte di un aumento dei volumi relativi al traffico dati, si registra una flessione dei ricavi per GB stimabile nel 40% (da 96 centesimi per GB a 57).

Passando al quadro concorrenziale, il mercato della telefonia mobile si conferma un ambito altamente concentrato in cui tre operatori (TIM, Vodafone e Wind Tre), con quote tra loro relativamente simili (intorno al 30%), rappresentano poco meno del 90% del mercato.

Va tuttavia osservato come nel 2020 TIM e Vodafone abbiano perso nel complesso 3,8 punti percentuali a favore di Iliad e degli MVNO che ne hanno guadagnati 3,5 (4,6 se si considera il solo segmento residenziale).

Tali dati evidenziano come il mercato, nella crisi economica dovuta alla pandemia, abbia rivolto particolare attenzione alle offerte low cost, segmento nel complesso maggiormente presidiato dai medi e piccoli operatori. Difatti, con riferimento agli operatori mobili virtuali (MVNO) si è registrato in generale un consistente aumento del fatturato (+19,4%) con un giro di affari arrivato a superare i 700 milioni di euro. Tale risultato è stato raggiunto grazie alla crescita di operatori come CoopVoce (+43%), Fastweb (+21,8%) e Poste Mobile (+15%), che rimane leader del segmento.

Con riguardo alle quote di mercato nei due segmenti voce e dati, Vodafone, pur mantenendo il proprio primato nel segmento voce (38,8%), perde 1,7 punti percentuali, mentre nei servizi dati Iliad ne guadagna 3,7, arrivando a sfiorare il 9%.