

AS 1105 - Disposizioni per la trasparenza delle tariffe e dei prezzi applicati dagli operatori dei servizi di telefonia mobile

Considerazioni generali

Fastweb S.p.A. esprime il proprio apprezzamento e supporto per la proposta di legge in oggetto, di cui condivide appieno lo spirito e gli intenti di fondo; desidera, inoltre, rappresentare le proprie osservazioni in merito ad alcune criticità rilevate nel testo e fornire le proprie proposte migliorative.

Siamo fermamente convinti che la trasparenza tariffaria rappresenti un presidio fondamentale di tutela dei consumatori ed uno strumento in grado di assicurare maggiore lealtà della concorrenza tra operatori: a testimonianza di ciò, da oltre due anni abbiamo avviato la nostra campagna per la promozione di tariffe chiare e trasparenti, *#nientecomeprima*, che muove esattamente nella direzione auspicata dai presentatori della proposta legislativa. Abbiamo cioè messo in campo tutte le misure per rendere le nostre offerte semplici e trasparenti, includendo nel prezzo pubblicizzato tutti i servizi ancillari quali il costo di attivazione, il costo del piano tariffario, l'utilizzo della segreteria telefonica.

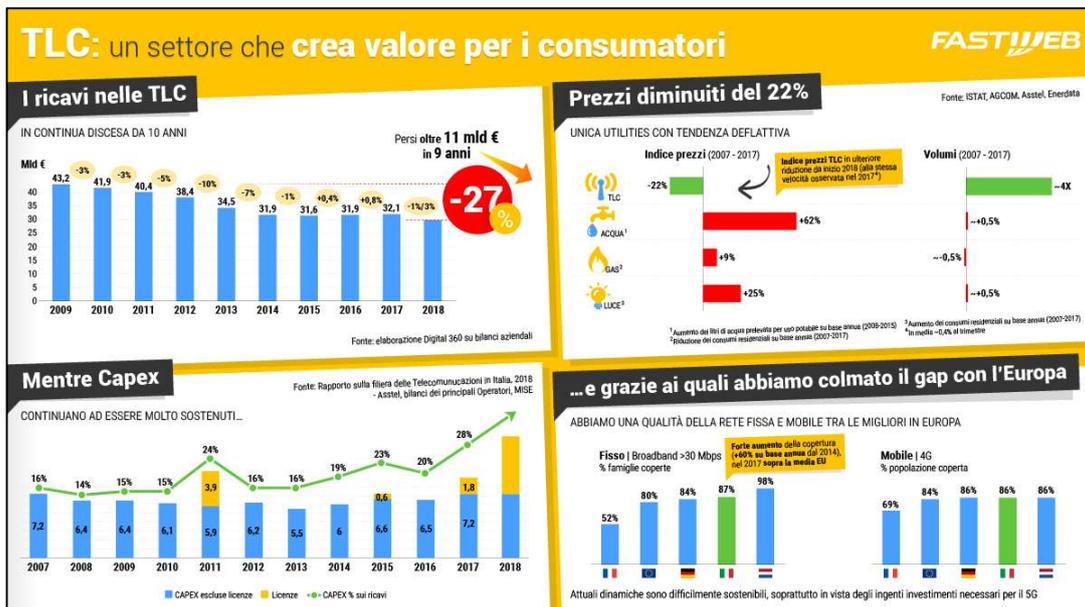
L'iniziativa del singolo operatore non è apparsa sufficiente in ogni caso a innescare un cambio di paradigma nel mercato. E' evidente che a fronte di una minoranza di clienti che sono in grado di analizzare i costi effettivamente legati ad una specifica offerta, la maggior parte degli utenti si ferma invece al confronto tra i costi pubblicizzati, che molto spesso rappresentano solo una parte del costo effettivo. Questo, oltre a danneggiare gli utenti, crea un serio ostacolo ad una sana dinamica concorrenziale: la possibilità di *"pre-attivare"* alcuni servizi ancillari, che comportano dunque automaticamente per il cliente dei costi aggiuntivi non chiaramente esplicitati nelle tariffe pubblicizzate, **impedisce ai consumatori una reale comparazione delle offerte presenti sul mercato e penalizza gli operatori che assicurano la trasparenza delle proprie offerte**. Ciò rappresenta, a nostro avviso, un elemento in grado di falsare notevolmente la concorrenza tra gli operatori del mercato.

Riteniamo fondamentale, dunque, fornire al settore una cornice normativa chiara ed uniformemente applicata, che consenta l'opportuna libertà commerciale per gli operatori garantendo comunque la massima trasparenza per gli utenti finali.

Tuttavia, vogliamo evidenziare che se da una parte siamo assolutamente favorevoli a questo intervento nell'ottica di migliorare ulteriormente il rapporto di fiducia tra operatori di telecomunicazione e i propri clienti, dall'altro ci sembra giusto sottolineare come questo settore abbia in questi ultimi anni dato moltissimo valore ai clienti finali.

I dati riportati in figura evidenziano come la forte dinamica concorrenziale che caratterizza l'industria delle telecomunicazioni abbia generato, in dieci anni, un calo pari al 22% dei prezzi, al

contrario di quanto invece è successo in altri settori in cui i prezzi hanno avuto una dinamica assolutamente opposta.



Una diminuzione costante dei prezzi che ha generato a sua volta una netta contrazione dei ricavi: negli ultimi 10 anni i ricavi sono diminuiti di ben il 27%. Si tratta di 11 miliardi a cui il settore ha rinunciato e che corrispondono ad un beneficio diretto per le famiglie. Il tutto in un contesto in cui, invece, gli investimenti continuano ad essere più che sostenuti, creando valore due volte: le prestazioni per i consumatori aumentano e il settore genera un indotto rilevantisimo, contribuendo a PIL e ad occupazione.

Si stimano nel settore investimenti annui di circa 7 miliardi di euro, una percentuale pari a circa il 20% dei ricavi, che aumentano considerevolmente in corrispondenza delle aste per le frequenze.

Fastweb fa più che la sua parte, reinvestendo annualmente circa il 30% dei propri ricavi in infrastrutture. Grazie a tali investimenti, la rete telefonica italiana, sia mobile sia fissa, è notevolmente migliorata in termini qualitativi vedendo pressoché colmato il divario rispetto a i principali Paesi europei in termini di copertura (30 Mega per l'87% delle famiglie italiane e l'86% di popolazione coperta in 4G).

Ci auguriamo dunque che, indipendentemente dall'iniziativa legislativa di cui parliamo oggi della quale - come detto - condividiamo lo spirito, venga riconosciuto che il nostro settore ha contribuito in modo rilevante sia all'innovazione che alla sostenibilità dei bilanci delle famiglie del paese.

Osservazioni

Nell'ambito del generale apprezzamento dei contenuti della proposta di legge AS 1105, desideriamo segnalare di seguito alcune criticità e proporre possibili soluzioni per un loro superamento.

1. Estensione dell'ambito applicativo alla telefonia fissa

Le diverse disposizioni dell'articolato fanno riferimento, alternativamente, alle tariffe applicate dagli "operatori di telefonia mobile" e dagli "operatori di telefonia". Riteniamo opportuno apportare delle modifiche emendative che armonizzino l'intero testo facendo riferimento, laddove citati, agli "operatori di telefonia fissa e mobile". L'estensione dell'ambito applicativo alla telefonia fissa garantisce la piena applicazione del principio di trasparenza e – riteniamo – rappresenti l'esatto spirito della proposta di legge oggetto di esame.

Seppure in maniera minore, anche nella telefonia fissa possono venire applicati meccanismi per aumentare i costi effettivi sostenuti dai clienti ogni mese. Pertanto si ritiene che questa sia l'occasione adatta per un'applicazione organica in grado di garantire una piena ed effettiva trasparenza a vantaggio degli utenti e della concorrenza.

2. Modifica delle disposizioni relative al c.d. *jus variandi*

L'Articolo 1, comma 1, lettera a) sembra disporre la sostanziale impossibilità *sine die* di modificare le condizioni giuridiche ed economiche applicate dagli operatori. Riteniamo l'assoluta mancanza di flessibilità comprometta la capacità delle imprese di rispondere a eventuali sollecitazioni del mercato e al contempo impedisca ai consumatori di beneficiare dei progressi tecnologici in grado di offrire servizi e prestazioni avanzate.

Quanto al primo profilo, si rileva come la struttura di costo delle offerte messe sul mercato dagli operatori alternativi dipendono fortemente dall'acquisto di servizi di rete "all'ingrosso" da parte dell'operatore ex monopolista. Un intervento normativo che impedisse di rispondere alle sollecitazioni di mercato – ad esempio un aumento dei prezzi dei servizi all'ingrosso di accesso alla rete – rischierebbe di mettere in forte difficoltà l'operatività delle aziende, oltre a risultare estremamente discriminatorio rispetto alle aziende operanti in qualsiasi altro settore, dove in caso di aumento di costo delle materie prime è consentito adeguare i prezzi applicati posta la libertà per il consumatore di accettare o rifiutare la nuova proposta.

Al fine di far comprendere meglio quanto sia realistico questo scenario, si evidenzia che i prezzi di servizi all'ingrosso di accesso alla rete potranno subire un incremento nei prossimi anni a seguito del cosiddetto "*decommissioning*" ovvero quel processo di dismissione di parte delle reti in rame per spingere una migrazione degli utenti verso le reti in fibra. Si tratta di un processo programmato dalla stessa AGCOM e a seguito del quale alcuni servizi all'ingrosso di accesso alle reti che attualmente gli operatori alternativi acquistano dall'incumbent non saranno più disponibili e saranno sostituiti da altri con costi superiori.

Quanto al secondo profilo, in un settore ad alta velocità di innovazione come quello della telefonia le modifiche contrattuali sono talvolta necessarie per adeguare i servizi ai cambi di

tecnologia (p.es., la migrazione da rame a fibra è a tutti gli effetti una modifica contrattuale), all'evoluzione e all'introduzione dei nuovi servizi che necessitano di cospicui investimenti da parte degli operatori. Riteniamo che occorra tutelare tali investimenti anche mediante l'adozione di un quadro normativo non penalizzante: impedire di adeguare i prezzi delle tariffe per potere remunerare l'offerta di servizi più avanzati muove nella direzione opposta.

Il bilanciamento tra le esigenze di trasparenza e di tutela del consumatore, e quelle di flessibilità e capacità di rispondere al mercato da parte degli operatori appare già ragionevolmente individuato dallo stesso Articolo, in cui si dispone la non modificabilità delle condizioni contrattuali per i primi sei mesi dalla stipula del contratto.

Occorre inoltre ricordare che, in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, già oggi i consumatori sono tutelati mediante il diritto di recedere dal contratto senza penali né costi disattivazione previsto dall'Articolo 70, comma 4 del D.Lgs 1 agosto 2003, n. 259.

Si richiamano, infine, ancora una volta i dati illustrati nella prima parte di questa audizione: la dinamica concorrenziale è e rimane la migliore garanzia che gli operatori offrano servizi sempre migliori ai prezzi più convenienti. L'intervento migliorativo della trasparenza, rendendo ancora più vivace la dinamica concorrenziale, è di per se un meccanismo efficacissimo – come dimostrato dalla dinamica dei prezzi di questi ultimi anni – a favore degli utenti.

Per le ragioni esposte, proponiamo la soppressione, all'Articolo 1, comma 1, lettera a) delle parole da: "in ogni caso" fino a: "applicate nei confronti del consumatore".