AS2051 - AGCOM/IDENTIFICAZIONE E ANALISI DEI MERCATI DEI SERVIZI DI TERMINAZIONE DELLE CHIAMATE VOCALI SU RETE MOBILE

Roma, 11 dicembre 2024

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, "Autorità"), nella sua riunione dell'11 dicembre 2024, ha deliberato di svolgere le seguenti considerazioni ai sensi dell'articolo 78, comma 1, del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 con riferimento alla richiesta di parere formulata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuta in data 12 novembre 2024, in merito alla delibera n. 351/24/CONS concernente "Avvio della consultazione pubblica concernente il procedimento istruttorio di identificazione e analisi dei mercati della terminazione delle chiamate vocali su rete mobile".

Considerazioni generali

Il servizio di terminazione delle chiamate vocali su rete mobile consiste nel completamento di una chiamata destinata a un cliente di un operatore di rete mobile e originata da un cliente di un altro operatore di rete fissa o mobile, nazionale o internazionale. Ciascun operatore, sia di rete fissa sia di rete mobile, necessita quindi di acquistare a monte, all'ingrosso, il servizio di terminazione che consente materialmente a un proprio utente di collegarsi col terminale dell'utente attestato su rete mobile di un altro operatore.

Rispetto al precedente ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su rete mobile, di cui alla delibera n. 599/18/CONS del 12 dicembre 2018, sono sopravvenuti consistenti elementi di novità, sia con riferimento al contesto normativo-regolamentare sia riguardo alle tendenze che si sono affermate dal lato della domanda dei servizi voce su rete mobile. In particolare, con la citata delibera n. 599/18/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha individuato, considerato che ciascun operatore mobile è l'unico soggetto in grado di offrire servizi di terminazione delle chiamate sulla propria rete, tanti mercati rilevanti di dimensione geografica nazionale quanti sono gli operatori che possono offrire servizi di terminazione vocale verso proprie numerazioni mobili.

Successivamente, è intervenuta la Raccomandazione n. 2020/2245 della Commissione europea del 18 dicembre 2020 (di seguito, "Raccomandazione"), relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva (UE) 2018/1972. Con tale provvedimento normativo, la Commissione europea ha rimosso il mercato dei servizi di terminazione all'ingrosso delle chiamate vocali su rete mobile dall'elenco dei mercati suscettibili di regolamentazione *ex ante*.

La Raccomandazione individua, infatti, esclusivamente due mercati delle comunicazioni elettroniche come suscettibili di regolamentazione *ex ante*: Mercato 1 dei servizi di accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (corrispondente al mercato 3a della precedente Raccomandazione del 2014); Mercato 2 dei servizi di capacità dedicata all'ingrosso (corrispondente al mercato 4 della precedente Raccomandazione del 2014). Rispetto alla Raccomandazione del 2014, quindi, il mercato dei servizi di terminazione all'ingrosso delle chiamate vocali su rete mobile (mercato 2 della Raccomandazione del 2014) non è più annoverato tra quelli che la Commissione ritiene ammissibili a regolamentazione *ex ante*.

In coerenza con la decisione di rimuovere il mercato in esame dall'elenco allegato alla Raccomandazione, la Commissione ha adottato il Regolamento delegato (UE) 2021/654 del 18 dicembre 2020 definendo una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili nel territorio dell'Unione europea (c.d. *eurorate mobile*) e una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti fisse a livello eurounionale (c.d. *eurorate fisso*). Tali tetti sono imposti a ogni fornitore del servizio di terminazione delle chiamate vocali su reti rispettivamente mobili e fisse in ogni Stato membro a partire al 1° luglio 2021¹.

Partendo da questi significativi cambiamenti sopraggiunti del quadro normativo-regolamentare, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha svolto quindi un'analisi di sostituibilità tra le chiamate vocali su rete mobile e: i) una chiamata VoIP e/o una videochiamata e ii) i servizi di *instant messaging*. Dall'analisi dei fattori relativi a: diffusione dei terminali evoluti, alfabetizzazione digitale e familiarità con l'utilizzo dei social network, emerge che ormai la quasi totalità dell'utenza ha accesso ad applicazioni di comunicazione alternative alle chiamate. In particolare, si riscontra

¹ [Il Regolamento rafforza quanto già era stato stabilito, in merito all'offerta di servizi di terminazione vocale su rete mobile, dalla Raccomandazione n. 2009/396/CE della Commissione europea, del 7 maggio 2009, era previsto che i regolatori definissero tariffe di terminazione basate sui costi prospettici di lungo periodo sostenuti da un ipotetico operatore efficiente.]

una forte crescita del traffico totale (voce e video) generato da applicazioni *Over-The-Top* (di seguito "OTT"), che nel 2023 ha superato in volume il traffico vocale telefonico. Si giunge, quindi, alla conclusione che gli utenti utilizzano le chiamate voce OTT in maniera simile a quelle tradizionali e che gli OTT esercitano una crescente pressione competitiva nei confronti dei primi.

Quanto al mercato rilevante, dal momento che ciascun operatore di rete mobile pratica le medesime condizioni per terminare le chiamate su tutti gli utenti attestati alla propria rete, si considera l'insieme dei servizi di terminazione offerti per completare le chiamate su tutti gli utenti di una rete mobile come appartenenti a un unico mercato. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni individua, quindi, un mercato rilevante del prodotto per ciascun operatore mobile che possa offrire il servizio di terminazione vocale sulle proprie numerazioni mobili.

Infine, sono riportate le conclusioni del test dei tre criteri. Il primo criterio (presenza di forti ostacoli all'accesso non transitori, di carattere strutturale, giuridico o regolamentare) risulta soddisfatto in quanto è tecnicamente impossibile per un operatore nuovo entrante fornire il servizio di terminazione mobile per una chiamata destinata alla rete di un altro operatore. Il secondo criterio (mancata evoluzione della struttura del mercato alla concorrenza effettiva) non è risultato, invece, soddisfatto; l'eurorate mobile, infatti, appare idoneo a risolvere alla radice il rischio di prezzi eccessivi per il servizio di terminazione vocale su rete mobile.

In conclusione, quindi, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ritiene che il mercato della terminazione tenda verso condizioni di effettiva concorrenza e che quindi non è più suscettibile di regolamentazione *ex ante*. Sono quindi revocati gli obblighi imposti con la precedente delibera di analisi dei mercati 599/18/CONS, dopo un periodo di sei mesi successivo alla pubblicazione del provvedimento.

Conclusioni

L'analisi svolta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni appare meritevole di apprezzamento, tenuto conto che essa interviene in una fase di notevoli cambiamenti che sta attraversando la domanda e l'offerta di servizi di telecomunicazioni su rete mobile. Con l'ampia diffusione dei servizi di connettività mobile a banda ultralarga tra la generalità dell'utenza, soprattutto a partire dall'introduzione delle offerte di servizi in tecnologia 4G/LTE, il servizio voce tradizionale, come avvenuto anche per le linee di rete fissa con il passaggio dalle connessioni in rame alla fibra, si è tramutato a sua volta sempre più in un servizio dati. Ciò ha indotto il consumatore ad accrescere le preferenze per i servizi di connettività su rete mobile a discapito dei servizi vocali. Questi ultimi, infatti, sono stati protagonisti soprattutto nella stagione iniziale di penetrazione dei servizi radiomobili. In tal senso, il servizio vocale in sé presenta un potere di attrazione della domanda di servizi di rete mobile inferiore rispetto al passato, riducendo di conseguenza anche la significatività dei possibili effetti sulla concorrenza derivanti dalle condizioni di offerta della terminazione vocale.

Negli ultimi anni, si sono molto diffusi i servizi di messaggistica istantanea e soprattutto, per quanto riguarda la sostituibilità più propriamente riferita ai servizi vocali, le applicazioni che consentono di effettuare chiamate vocali e videochiamate, che riscuotono un crescente tasso di adozione e di utilizzo da parte dei consumatori. La riduzione del traffico voce mobile (in calo a tassi crescenti dal 2021, con un netto -17,6% su base annuale del 2023) e il contestuale spostamento di flussi di traffico sulle *app* di operatori OTT, riduce la domanda di servizi di terminazione vocale all'ingrosso e, dunque, il potere di mercato esercitabile dal singolo operatore sulla propria rete.

I restanti rischi di prezzi eccessivi del servizio di terminazione vocale su rete mobile appaiono adeguatamente attenuati dal Regolamento delegato (UE) 2021/654 del 18 dicembre 2020, che ha definito una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili nel territorio dell'Unione europea. Coerentemente, la Commissione europea ha ritenuto di espungere dal novero dei mercati suscettibili di regolamentazione *ex ante* i servizi di terminazione vocale su rete mobile, ritendo quindi che il mercato si stia sviluppando in senso concorrenziale.

In conclusione, quindi, si ritiene di concordare con le analisi svolte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella propria delibera n. 351/24/CONS. In particolare, l'Autorità condivide la proposta di revocare tutti gli obblighi regolamentari concernenti l'offerta di servizi di terminazione vocale su rete mobile, in linea con gli indirizzi al riguardo espressi anche dalla Commissione europea con la Raccomandazione n. 2020/2245.

Il presente parere sarà pubblicato sul bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento del presente, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli