



2016

XVI RAPPORTO PIT SERVIZI
**CONSUMATORI
A PROVA
DI MERCATO**

Focus

TELECOMUNICAZIONI E SERVIZI POSTALI

Indice

Premessa	3
Parte prima.....	5
Le telecomunicazioni.....	5
1. Le telecomunicazioni in Europa	5
1.1 La politica europea delle telecomunicazioni.....	5
1.2 L'Agenda Digitale	8
2. Le telecomunicazioni in Italia.....	13
2.1. I mutamenti del settore e la tutela dei consumatori	13
3. Il punto di vista dei consumatori.....	17
3.1 I settori maggiormente segnalati.....	17
3.2 La telefonia fissa.....	20
3.3 La telefonia mobile.....	30
3.4 Il collegamento Internet.....	36
3.5 La Pay TV.....	38
3.6 Le nostre proposte.....	41
Parte seconda	43
I servizi postali.....	43
1. L'Europa e i servizi postali	43
1.1 – Il mercato postale Europeo.	44
1.2 – Il mercato postale Europeo e l'andamento di volume dei servizi di corrispondenza e di corriere espresso	46
1.3 La Rete postale Europea e i punti di accesso.....	46
1.4 - Il Gruppo dei Regolatori Europei per i servizi postali – ERG....	47
2.1 Il mercato italiano dei servizi postali	49
2.2 Le dinamiche del settore	51
2.3 Gli elementi critici del settore.....	52
3. Il punto di vista dei consumatori.....	55
3.1 I servizi maggiormente segnalati	55
3.2 I prodotti postali.....	55
3.3 I prodotti di BancoPosta	59
3.4 Le nostre proposte.....	62
Ringraziamenti.....	64

Premessa

La Commissione europea ha pubblicato lo scorso settembre il quadro di valutazione 2016 dei mercati al consumo che monitora le valutazioni dei consumatori europei sul funzionamento di 42 mercati di beni e servizi.

I quadri di valutazione sono utilizzati dai responsabili politici nazionali e dai portatori di interessi per valutare l'impatto delle politiche nel tempo e per confrontare la situazione nei diversi Stati membri. La Commissione utilizza i risultati ottenuti per sviluppare le proprie politiche. Le prestazioni dei mercati sono migliori se aumenta la fiducia dei cittadini.

I risultati dimostrano che le prestazioni sono migliorate dall'ultimo quadro di valutazione del 2014. La tendenza positiva osservata a partire dal 2010 è in fase di accelerazione, soprattutto nei servizi finanziari, dove si registrano i maggiori progressi.

Il quadro conferma i risultati del semestre europeo: settori come i servizi ferroviari e la fornitura di acqua e di energia elettrica richiedono riforme strutturali in alcuni paesi, perché i risultati della valutazione variano considerevolmente tra gli Stati membri.

I miglioramenti sono maggiori per i mercati dei servizi rispetto ai mercati dei beni. I servizi finanziari mostrano i progressi più significativi. È aumentata la fiducia dei consumatori nelle banche, nei fondi pensione privati e nei fondi di investimento. Si può ritenere che le recenti iniziative legislative in settori quali i conti di pagamento e i mutui e l'impegno per garantire l'effettivo rispetto delle norme e a favore di una maggiore sensibilizzazione comincino a dare i loro frutti. Al tempo stesso, tuttavia, i servizi bancari restano il settore, fra i mercati dei servizi, in cui si riscontrano i risultati più negativi.

Le prestazioni sono disomogenee tra Stati membri. Le maggiori differenze tra i paesi dell'UE nella valutazione delle prestazioni dei mercati si registrano nei mercati dei servizi di fornitura di energia elettrica, della fornitura d'acqua, del trasporto ferroviario, dei mutui e dei servizi di telefonia mobile, che, rispetto ai mercati con risultati migliori, sono meno aperti alla concorrenza transfrontaliera.

Le prestazioni sono disomogenee anche tra i mercati. Tra quelli oggetto dell'indagine, finiscono in coda alla classifica i mercati riguardanti i servizi

immobiliari, i mutui, i prodotti d'investimento, le pensioni private e i titoli, i veicoli usati e i prodotti a base di carne.

La valutazione dei consumatori del mercato dei servizi ferroviari è notevolmente migliorata dal 2013. Il funzionamento del mercato dell'energia elettrica non è pienamente soddisfacente. Molti problemi si riscontrano nei mercati delle telecomunicazioni. È in questi settori, tra tutti quelli analizzati, che i consumatori subiscono nel complesso i maggiori danni.

È aumentato il numero di consumatori che ha cambiato fornitore, un'operazione che in alcuni mercati resta però difficoltosa. Per la prima volta il quadro di valutazione prende in esame anche i motivi che hanno impedito ai consumatori di cambiare fornitore. I risultati indicano che, in molti casi, i consumatori sono ancora preoccupati dalle possibili difficoltà comportate dal cambiamento oppure hanno tentato di cambiare, incontrando ostacoli.

Rispetto ai dati emersi, Věra Jourová, Commissaria per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere, dichiara che: *"Il quadro di valutazione di quest'anno conferma che norme favorevoli ai consumatori, riforme del mercato e un'efficace applicazione delle norme a tutela dei consumatori fanno crescere la fiducia dei consumatori. Dobbiamo mantenere questa tendenza incoraggiante, soprattutto nei mercati che presentano risultati al di sotto delle aspettative, quali i settori delle telecomunicazioni e dell'energia. È per questo motivo che i consumatori sono al centro dei progetti prioritari della Commissione, come il mercato unico digitale e l'Unione dell'energia"*.

Parte prima

Le telecomunicazioni

1. Le telecomunicazioni in Europa

1.1 La politica europea delle telecomunicazioni

Negli ultimi anni l'Europa è stata attraversata da uno dei periodi maggiormente critici dal punto di vista economico dal quale si sta lentamente riprendendo, anche se la sua unitarietà continua a essere minata da processi economici disomogenei presenti in alcuni Stati Membri (come nel caso della Brexit).

Dall'ultimo rapporto Italia Eurobarometro standard 84 emerge che gli italiani hanno espresso un giudizio positivo su euro e libertà di circolazione, manifestando una fiducia generale nelle politiche dell'Unione europea e una piena convinzione che il futuro del Paese sia meglio all'interno dell'Unione che fuori. Purtroppo, in questo contesto positivo si affaccia sempre di più una larga fetta di cittadinanza che nutre e manifesta delusione verso il complesso geopolitico economico europeo, tanto che il 50% arriva ad affermare di non sentirsi cittadino europeo. Risultato questo che avvicina l'Italia a paesi tradizionalmente meno vicini allo spirito europeo come la Gran Bretagna o la Repubblica Ceca.

Considerati però i risultati di allineamento finora raggiunti e gli impegni di lungo periodo ancora in essere, sarebbe forse più opportuno invertire la tendenza al fine di reinnescare un processo europeo positivo e unitario. L'Unione Europea nel corso degli anni infatti ha posto in essere, nell'interesse generale delle nazioni facenti parte dell'UE, un numero significativo di attività volte a garantire diritti e tutele a vantaggio dei consumatori: attività che vanno dal diritto di portabilità e di migrazione della linea, sia fissa che mobile, entro un giorno lavorativo mantenendo il proprio numero telefonico, al raggiungimento di prezzi più bassi per le comunicazioni elettroniche che entro il prossimo giugno 2017 dovrebbe finalmente portare alla tariffa unica europea e alla abolizione delle tariffe roaming; dalla copertura completa con la banda larga di base, alla adozione di una piattaforma online per la composizione di eventuali controversie tra consumatori e professionisti online.

E' proprio in questa direzione che, nel corso del 2015, l'Unione Europea ha deciso di dare una nuova spinta al processo, almeno per ciò che attiene alla c.d. integrazione digitale, attraverso lo sviluppo di una Europa di cittadini connessi. Tappa questa di un processo di riforme che dovrebbe portare nel 2020 al raggiungimento degli obiettivi sociali dell'Agenda Digitale.

Un mercato unico delle telecomunicazioni infatti consente di creare economie di scala nel settore, di accrescere esponenzialmente la produttività in altri settori economici grazie a una connettività transfrontaliera più efficiente, di generare prezzi transfrontalieri più accessibili e di promuovere l'innovazione e la diversificazione dei prodotti e servizi.

Del resto che ci sia un processo di digitalizzazione ormai avviato ed in fase di avanzamento e sviluppo è evidente. A dimostrarlo, oltre ai risultati finora raggiunti a livello europeo e agli obiettivi della strategia digitale europea 2020, concorrono vari elementi fondamentali tra cui le strategie dei Governi nazionali e gli interventi legislativi e regolatori dei singoli Paesi membri. L'ampliamento dei canali di accesso alla rete favorisce la connettività generando una continua espansione dell'utilizzo degli strumenti e di nuove tecnologie che entrano a far parte nel quotidiano dei cittadini modificando così le abitudini e con esse anche il rapporto tra la domanda e l'offerta dei servizi presenti sul mercato.

Da circa vent'anni le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) rivestono un ruolo fondamentale per l'aumento della produttività e per la crescita nell'Europa, ma è negli ultimi trent'anni che l'avanzare delle nuove tecnologie ha portato a una sempre minore nitidezza tra telecomunicazioni, radiodiffusione e tecnologia dell'informazione, rendendo i confini maggiormente labili. L'utilizzo sempre più diffuso degli strumenti di nuova tecnologia, come smartphone, tablet e televisione connessa, sono l'esempio di questo fenomeno che appare però ancora in uno stato di continua ed inarrestabile evoluzione e che vedrà nuovi sviluppi nei prossimi anni.

Nell'ultima pubblicazione della Commissione Europea del "*Consumer Markets Scoreboard*", sono state monitorate le valutazioni dei consumatori europei sul funzionamento di 42 mercati di beni e servizi. I risultati evidenziano come il dato generale delle prestazioni sia migliorato rispetto all'ultimo quadro di valutazione del 2014 e come la tendenza positiva monitorata dal 2010 sia oggi in fase di accelerazione, soprattutto per ciò che attiene ai servizi finanziari, dove si registrano i maggiori progressi. Věra Jourová, Commissaria per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere ha dichiarato che "*il quadro di valutazione di quest'anno conferma*

che norme favorevoli ai consumatori, riforme del mercato e un'efficace applicazione delle norme a tutela dei consumatori fanno crescere la fiducia dei consumatori ", e ancora, ".....dobbiamo mantenere questa tendenza incoraggiante, soprattutto nei mercati che presentano risultati al di sotto delle aspettative, quali i settori delle telecomunicazioni e dell'energia. È per questo motivo che i consumatori sono al centro dei progetti prioritari della Commissione, come il mercato unico digitale". Ancora una volta l'Europa manifesta la necessità naturale di mettere il "consumatore al centro" di tutti i processi di sviluppo di un mercato unico digitale.

Tra i risultati del quadro di valutazione dei mercati al consumo, edizione 2016, realizzata dalla Commissione, emerge che i principali problemi lamentati dai consumatori riguardano infatti proprio il mercato delle telecomunicazioni.

La fiducia nella efficacia della legislazione si pone in immediata e stretta correlazione con una sua corretta e coerente applicazione. La mancanza di una applicazione completa delle norme vigenti di fatto equivale ad una assenza di norme e ad una speculare assenza di tutele. Ecco perché il ruolo delle Autorità di regolazione dei singoli Stati membri è fondamentale per riuscire a garantire ai consumatori una protezione quanto più efficace possibile, sia a livello nazionale che transfrontaliero. Sempre secondo l'edizione 2016 del "*Consumer Markets Scoreboard*", rispetto ai diversi settori presi in esame ed analizzati dalla Commissione, il settore delle telecomunicazioni non risulta essere al passo con i segnali di miglioramento registrati dal 2013, tanto da risultare il settore con la più alta percentuale di criticità da parte dei consumatori nei diversi ambiti del fisso, mobile e internet. Per i servizi di telefonia fissa e mobile questa proporzione di criticità sembra essere aumentata rispetto al 2013.

Rispetto ai diversi settori esaminati dalla CE, per il settore delle telecomunicazioni i servizi di telefonia fissa si classificano al 20° posto con una percentuale relativamente elevata di utenti che hanno registrato problematiche, in aumento nel periodo di riferimento 2013-2015. La telefonia mobile occupa invece il 21° posto subito dopo i servizi di telefonia fissa. Anche in questo ambito risulta maggiorata la percentuale di consumatori che hanno subito dei problemi. Complessivamente per il mobile la fiducia manifestata è piuttosto bassa. Infine la fornitura dei servizi internet si classifica al 19°.

In un contesto europeo così ampio e in continuo divenire, il Parlamento sostiene una politica forte e avanzata per le TIC svolgendo un ruolo particolarmente attivo nell'adozione degli atti legislativi di settore.

Il Parlamento ha altresì ben evidenziato la necessità di utilizzare lo spettro del «*dividendo digitale*» in modo tale che la banda larga sia in grado di raggiungere tutti i cittadini dell'Unione europea, oltre a sottolineare la necessità di ulteriori misure per garantire l'accesso universale e ad alta velocità alla banda larga, nonché l'alfabetizzazione e le competenze digitali per tutti i cittadini e i consumatori. Il Parlamento europeo ci tiene poi a manifestare una particolare attenzione alla questione della sicurezza informatica, al fine di garantire una effettiva ed efficace tutela della privacy in un contesto sociale sempre più interconnesso e digitale e a promuovere la neutralità tecnologica, la neutralità della rete e le libertà della rete per i cittadini europei, nonché misure riguardanti l'accessibilità o l'uso di servizi e applicazioni attraverso reti di telecomunicazioni che si basino sul rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini in modo tale che fornitori di servizi internet non limitino la capacità degli utenti di accedere a contenuti, applicazioni e/o servizi di loro scelta.

1.2 L'Agenda Digitale

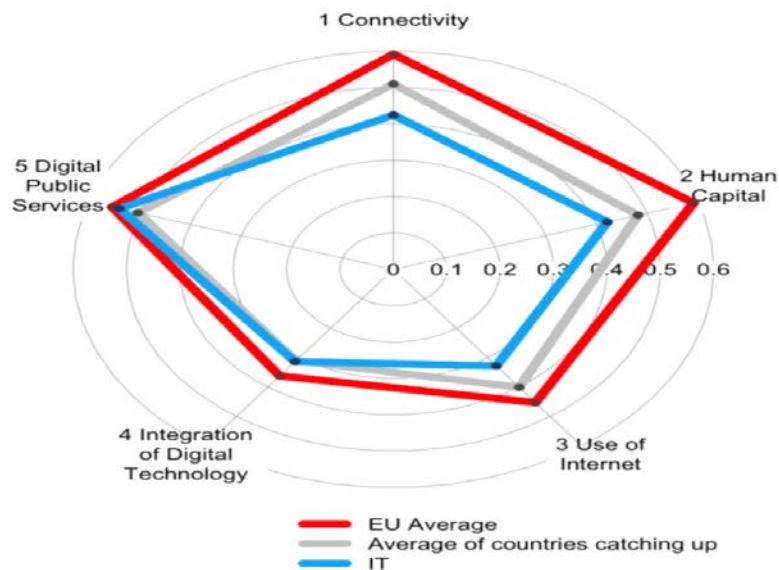
Per comprendere lo stato attuale in cui versa la politica di diffusione della banda ultra larga in senso più ampio, è necessario fare una panoramica sull'avanzamento degli obiettivi in materia di Agenda Digitale Italiana ed europea. L'Agenda digitale per l'Europa, una delle sette iniziative più importanti della strategia Europa 2020, ha come obiettivo principe quello di rilanciare l'economia europea attraverso i vantaggi economici e sociali sostenibili offerti da un mercato digitale unico e integrato. L'agenda digitale non si prefigge solo di fornire a ogni cittadino europeo un accesso alla rete internet, ma anche di aiutare le persone a orientarsi nel mondo digitale, tanto che la strategia europea sottolinea l'importanza della diffusione della banda larga per promuovere l'inclusione sociale e la competitività nell'UE. Secondo i dati emersi dall'indice DESI 2016 (Digital Economy and Society Index), nell'ultimo anno si sono registrati i maggiori progressi nel settore dei servizi pubblici digitali. Il DESI è appunto l'indice elaborato dalla Commissione Europea per una esatta valutazione dello stato di avanzamento degli Stati membri dell'Unione in relazione ad una economia e una società digitali attraverso cinque indicatori:

- Connettività
- Capitale umano
- Uso di internet
- Integrazione della tecnologia digitale

- Servizi pubblici digitali

L'Italia, secondo l'indice di digitalizzazione dell'economia e della società della Commissione europea (DESI) 2016, quest'anno occupa il 25° posto fra i 28 Stati membri dell'UE e, pur collocandosi nel suo insieme ancora al di sotto della media europea, nell'ultimo anno è progredita più rapidamente rispetto alla media, tanto da riuscire a recuperare poco alla volta il ritardo accumulato. Stando all'indice DESI 2016 oltre all'Italia, gli altri Paesi europei in fase di recupero sono la Croazia, la Lettonia, la Romania, la Slovenia e la Spagna.

Il capitale umano risulta essere l'ambito in cui l'Italia ha realizzato i maggiori progressi, tuttavia i livelli relativi alle competenze digitali permangono bassi e vanno ad ostacolare lo sviluppo in termini di utilizzo della rete internet da parte dei cittadini e di integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese. L'Italia per ciò che afferisce ai servizi pubblici digitali registra delle prestazioni medie. Sul piano della connettività, invece, è quasi all'ultimo posto a causa di un insufficiente rapporto tra la domanda e l'offerta di banda larga ad alta velocità (cfr. Grafico sottostante DESI 2016).



Nel corso del 2015 il Governo italiano ha adottato una strategia per la crescita digitale e una strategia per lo sviluppo della banda ultra-larga, che

riguardano diversi campi d'azione, tra cui connettività a banda larga, e-Government, giustizia digitale, competenze digitali e TIC per la sanità, l'istruzione, la cultura, il turismo e l'agricoltura.

Analizzando nel particolare il dato elaborato dal DESI, notiamo come per la dimensione del “*capitale umano*”, nel 2015 solo il 63% degli italiani utilizzava Internet regolarmente (contro il 76% della media europea) e il 43% aveva competenze digitali di base o poco superiori. Solo il 2,2% fra tutte le persone occupate nel 2015 era costituito da professionisti delle TIC, tanto che il Governo italiano sta prendendo coscienza del fatto che la mancanza di competenze digitali all'interno di un percorso economico e sociale digitalizzato, rappresenta un forte gap per lo sviluppo della società e dell'economia italiane. All'inizio del 2015 è stata creata una "*Coalizione (nazionale) per le Competenze Digitali*" come parte dell'iniziativa Grande coalizione per le professioni digitali della Commissione europea. Le attività della Coalizione oltre alle competenze digitali per gli specialisti delle TIC, si occupano anche di competenze digitali per cittadini, imprenditori, lavoratori e dipendenti pubblici. Non sembra invece essere prevista alcun tipo di iniziativa finalizzata al miglioramento delle competenze digitali della popolazione in generale, specialmente per le categorie a rischio come nel caso delle persone anziane, poco istruite e inattive sotto il profilo digitale. Passando all'analisi dell'uso di Internet, le prestazioni dell'Italia sono al di sotto della media europea anche se l'Italia sta compiendo dei progressi in tal senso.

Aumenta infatti, il numero degli italiani (63%) che utilizza Internet e che fruisce di contenuti digitali, ad esempio musica, video e giochi (52%), in rapporto superiore rispetto alla media dell'Unione. Più restii gli utenti del web quando si tratta di effettuare transazioni di e-Banking (43%) e di shopping online (39%), dato che fa pensare ad una evidente diffidenza degli italiani verso l'online in senso più ampio, anche a fronte del dato di e-commerce che registra un incremento positivo di ben 4 punti percentuali in un anno, in linea con il progresso realizzato nelle vendite online da parte delle imprese.

Quanto alla integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese, invece, il Bel Paese si trova al di sotto della media UE anche se sta compiendo dei progressi che si posizionano nella media. Per quanto riguarda la connettività, abbiamo evidenziato prima come le attività dell'Italia sono ampiamente inferiori alla media europea.

Da una parte l'utilizzo della banda larga mobile è in linea con la media dell'Unione (75 abbonamenti ogni 100 persone), dall'altra la connettività intesa in senso più ampio e determinata perlopiù da indicatori relativi alla

banda larga fissa, conferma una Italia al 27° posto tra i 28 paesi dell'UE nella copertura delle reti Next Generation Access (NGA), nonostante i progressi compiuti (la disponibilità dei servizi di accesso alla rete fissa a banda ultra larga passa dal 36% nel 2014 al 44% nel 2015, delle famiglie residenti per lo più in aree urbane). Qual è la causa di questo fenomeno di assenza di uno sviluppo fattivo delle reti di connessione? Non vi è un unico motivo scatenante dell'impedimento alla connettività delle reti, piuttosto vi sono diversi fattori che concorrono a questo risultato, alcuni legati a una domanda limitata dell'internet ad alta velocità (come nel caso di applicazioni che devono gestire volumi elevati di traffico dati, quali video e TV), altri invece, ad una offerta limitata. Più in particolare, fattore principe della mancata opportunità di sviluppo della connessione a 360 gradi, si può considerare il gap infrastrutturale della pre-esistente rete di accesso in rame che svolge tuttora un ruolo cruciale nello sviluppo di reti ad alta velocità, attualmente incentrate soprattutto sulla diffusione dei collegamenti Fiber to the Cabinet. Durante il 2015 il nostro Paese ha adottato un Piano nazionale per la banda ultra-larga mirato a garantire una copertura del 100% con 30 Mbps e dell'85% con 100 Mbps entro il 2020. Nelle aree bianche, quelle aree in cui nessun operatore di comunicazioni elettroniche ha intenzione di investire nell'accesso di prossima generazione, il piano fornisce un modello diretto di investimento per creare un'infrastruttura pubblica passiva gestita con un modello solo all'ingrosso. Per riuscire ad attuare tale progetto, l'Italia ha deciso di ricorrere in misura sostanziale a fondi nazionali ed europei disponibili in modo da poter concorrere allo sviluppo della banda larga, in particolar modo per poter coprire le reti NGA delle aree bianche, ed essere più in linea con gli obiettivi dell'agenda digitale. Più specificamente, il programma italiano di sviluppo della strategia del piano per la banda ultra-larga, è stato quello di impiegare 4,9 miliardi di euro come fondi nazionali a fronte di 2 miliardi di euro come fondi regionali europei. Anche le Autorità nazionali competenti si stanno dando da fare per raggiungere gli obiettivi del piano di sviluppo. La strategia del piano nazionale per la banda ultra-larga ricopre una importanza significativa se si considera che in assenza di una politica ad hoc da parte del Governo, potrebbe acuirsi nuovamente un divario digitale maggiore per un'ampia parte del paese. La parola d'ordine sarà pertanto, attuazione e massimo coordinamento di un progetto finalizzato all'utilizzo efficace delle diverse fonti di finanziamento pubblico destinate per la banda larga.

Un utilizzo efficace e coordinato delle risorse pubbliche disponibili e una specifica attribuzione dei ruoli a tutti i livelli di governo (tra cui anche le Autorità di regolamentazione nazionali interessate al processo), andrebbe

di sicuro a facilitare tutto il processo in termini di copertura delle reti NGA nelle aree bianche.

Nel nostro paese le principali misure adottate dall'Autorità di regolazione del settore delle comunicazioni mirano a promuovere la competizione a livello infrastrutturale tra le reti NGA (Next Generation Access) per la fornitura di servizi finali a banda ultra-larga, migliorare la qualità dei servizi di accesso all'ingrosso con ricadute in positivo sulla concorrenza e sugli utenti finali dei servizi, e rafforzare le garanzie in termini di parità di trattamento. Agcom infatti, per il suo ruolo di supporto alla Strategia del Governo per lo sviluppo delle reti a banda ultra-larga, ha di recente adottato delle linee guida, come strumento da utilizzare per definire i prezzi e le condizioni di accesso all'ingrosso alle infrastrutture di rete realizzate tramite contributi pubblici nelle cosiddette aree a fallimento di mercato, con un forte orientamento a misure di incentivazione.

2. Le telecomunicazioni in Italia

2.1. I mutamenti del settore e la tutela dei consumatori

Alla crescita globale dell'Europa finalizzata alla realizzazione fattiva di un unico mercato digitale, comune a tutti e 28 gli Stati Membri, di contro si accompagna una vistosa arretratezza dell'Italia, che ha portato a realizzare delle strategie nazionali specifiche in tema di digitalizzazione, al fine di incrementare lo sviluppo della rete, sia in termini di infrastrutture che di utilizzo di internet, a seconda della carenza riscontrata, come sopra meglio evidenziato. Ciò che l'Europa chiede agli Stati Membri, Italia compresa, è un fattivo adeguamento e un precipuo sviluppo di una società sempre più integrata e interconnessa in termini di servizi e nuove tecnologie. La Strategia italiana per la banda larga e ultra-larga, di cui si è trattato in precedenza, ne è un esempio in termini di coesione sociale e globale. Da cosa scaturisce questa performance poco soddisfacente del bel Paese? Oltre che da un oggettivo invecchiamento della popolazione anche da un minor livello di specializzazione e cultura digitale. Questi i due principali fattori che, se armonizzati tra loro, riescono a spiegare il ritardo nell'adozione, da parte dei consumatori italiani, di nuovi servizi digitali e in un senso più ampio il fenomeno della arretratezza digitale dell'Italia. Non si può sottovalutare in Italia il problema che affiora alle competenze digitali e alla poca familiarità verso le tecnologie dell'informazione, ben evidenziato dall'indice DESI, secondo cui in Italia meno della metà di coloro che accedono a Internet regolarmente possiede competenze digitali di base. Sempre in Italia una cultura e delle abitudini poco "digitalizzate" impediscono una piena e più ampia diffusione dell'utilizzo di internet, si spiega così la percentuale quasi doppia per l'Italia rispetto all'Europa di cittadini che non hanno mai utilizzato le reti internet (secondo Eurostat nel 2015, in Italia, tale percentuale è stata del 28% rispetto al 16% dell'Europa). E proprio il gap infrastrutturale e il divario tra le diverse aree nel nostro paese sono le principali ragioni che hanno indotto il Governo a dare una accelerata sul piano per lo sviluppo della banda ultra-larga, finalizzata alla realizzazione di nuove reti. Ma non si deve sottovalutare che nel corso del 2015, la ripresa in termini di investimenti a favore delle aziende ha permesso un maggiore ampliamento delle infrastrutture di

ultima generazione, sia fisse che mobili, favorendo in un certo senso una parziale riduzione della distanza a oggi presente nel nostro paese. E' utile poi osservare come il mercato delle comunicazioni elettroniche sia caratterizzato da una crescita continua dei servizi e delle applicazioni su banda ultra-larga mobile e dei relativi terminali, dato favorevole e fondamentale per garantire la realizzazione degli obiettivi dell'agenda digitale, nazionale ed europea. In questo scenario in continua evoluzione, che necessita di una armonizzazione e di un adeguamento tecnologico infrastrutturale, oltre che di una maggiore qualità dei servizi offerti ai consumatori, emerge una ulteriore necessità in termini di incremento di competitività e di innovazione da parte degli operatori, le partnership e le joint venture tra le diverse imprese ne sono un esempio (in Italia la fusione H3G/Wind, l'alleanza Mediaset/Vivendi, etc.). In vista di un consolidamento più fattivo delle attività nel mercato europeo unico e digitalizzato, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni occupa un ruolo fondamentale, in assoluta sintonia con gli obiettivi del Digital Single Market, non di meno, per garantire e promuovere una libera concorrenza, necessaria tra l'altro per realizzare gli investimenti nelle reti di nuova generazione.

I Principali trend del 2015 sugli scenari nei mercati delle telecomunicazioni secondo l'ultima relazione Agcom 2016

- La spesa di famiglie ed imprese in servizi di telecomunicazione nel 2015 mostra una riduzione dell'1,4% che risulta notevolmente più contenuta rispetto a quella dell'anno precedente (-6,5%);
- Continuano a contrarsi i tradizionali servizi voce (-8,2%), ma crescono le risorse derivanti dai servizi dati (+4,8%);
- Gli investimenti in infrastrutture di telecomunicazioni crescono consistentemente (+24% per la rete fissa, +15,5% per la rete mobile);
- La domanda inizia a seguire l'offerta; nel corso del 2015 sono raddoppiati gli accessi ultra - broadband;
- Aumenta la diffusione della larga banda mobile; il numero di SIM utilizzate anche per servizi dati ha superato quello delle SIM utilizzate esclusivamente per traffico vocale;
- Il quadro concorrenziale del 2015, nella rete fissa, evolve secondo dinamiche simili a quelle sperimentate l'anno precedente: ad una progressiva riduzione della quota di mercato di Telecom Italia si affianca una crescita dei principali competitor ed in particolare degli operatori di accesso Fixed Wireless (FWA) i quali, tuttavia, sotto il profilo quantitativo rappresentano un fenomeno ancora marginale;

- Il mercato sembra in attesa degli effetti, nella rete fissa, dell'entrata di Enel sul mercato della larga banda, e nelle telecomunicazioni mobili degli effetti derivanti dall'eventuale fusione tra gli operatori Wind e H3G;
- Il processo di convergenza tra telecomunicazioni di rete fissa e media inizia a registrare sviluppi quantitativi di un certo rilievo; nel 2015 il traffico dati, a fronte di una crescita delle linee broadband complessivamente inferiore al 4%, evidenzia un aumento annuo di circa il 30%;
- Il processo di convergenza tra telecomunicazioni su rete fissa e contenuti video da un lato, e l'offerta di servizi di telefonia mobile attraverso Internet dall'altro, rappresentano nuovi paradigmi evolutivi del settore con i quali necessariamente ci si dovrà confrontare.

3. Il punto di vista dei consumatori

3.1 I settori maggiormente segnalati

Il settore delle telecomunicazioni riconquista il primo posto nella classifica delle segnalazioni giunte al PiT Servizi nel 2015, con un dato in termini percentuali pari al 25,4% in lieve incremento rispetto al 2014, in cui si registrava una percentuale del 23,3%.

Su un numero complessivo di 9.188 segnalazioni PiT, il principale problema lamentato quest'anno dai consumatori afferisce al settore delle Telecomunicazioni, negli ultimi due anni occupato dal settore dell'energia. Cosa emerge dal dato? Nonostante si vada nella direzione di un mercato unico digitale e la società sia sempre più 2.0, di fatto la realtà fotografa un quadro ancora distante dai livelli ottimali di qualità del servizio erogato.

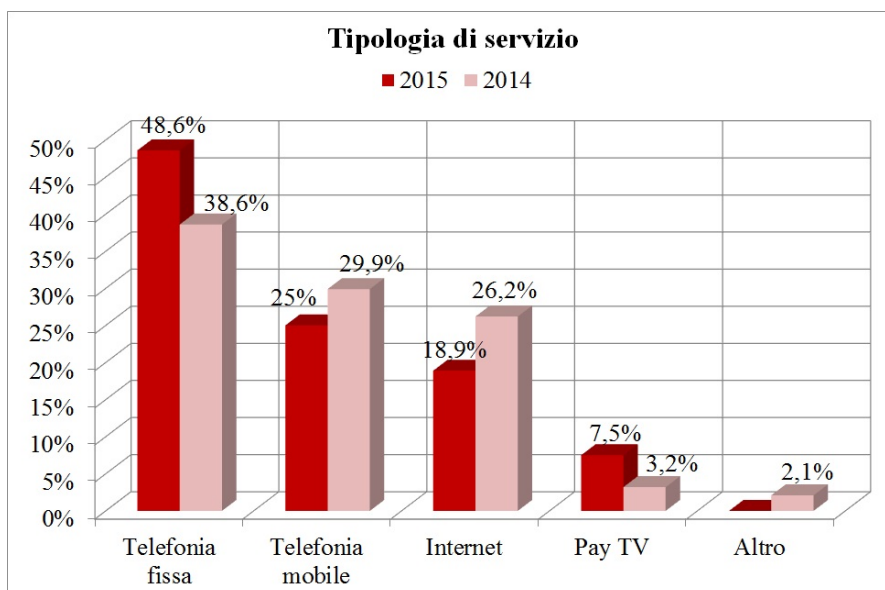
Nella stessa direzione va anche l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni che, nella sua Relazione annuale presentata a Roma il 14 giugno 2016, evidenzia appunto come sia necessario un quadro regolamentare adeguato e al passo con i tempi per riuscire a mantenere la fiducia dei consumatori in un mercato in continua evoluzione. Oggi il mercato offre sempre più servizi integrati e flat, sia per il fisso che per il mobile, ma non riesce a garantire appieno un adeguamento efficace dei servizi medesimi.

Ci si trova così davanti a un gap qualitativo (anche in termini di informazione e di trasparenza fornite alla clientela) che a sua volta genera insoddisfazione e lamentele da parte degli utenti.

Anche Agcom nell'ultima relazione annuale evidenzia come, dall'analisi del mercato e dalle segnalazioni dei cittadini, la crescente complessità delle offerte a oggi presenti non permetta un adeguato miglioramento nella qualità e nell'accessibilità delle informazioni, andando a richiedere un conseguente specifico correttivo da parte del regolatore. Certo è che il livello qualitativo deve necessariamente coniugarsi con l'adeguamento infrastrutturale necessario a garantire un servizio ottimale per il consumatore.

Dall'analisi delle percentuali registrate nel corso del 2015 il trend delle segnalazioni PiT non è performato univocamente, ma discontinuo, come emerge dal grafico sottostante che fotografa un incremento sostanziale di

10 punti percentuali delle criticità lamentate nell'ambito della telefonia fissa (48,6%), a fronte di una decrescita nella telefonia mobile di circa 4 punti percentuali (25%) e nei servizi di internet di circa 7 punti percentuali (18,9%), per finire con l'ambito della Pay tv, anch'essa in lieve aumento di circa 4 punti percentuali (7,5%) rispetto al 2014.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Il tutto in sintonia con i dati elaborati nell'ultima relazione Agcom che vede la telefonia fissa come principale criticità lamentata dai consumatori, seguita pari merito, dalla telefonia mobile e da internet con 25 punti percentuali e dalla Tv a pagamento per il 3,2%. Anche i dati Agcom registrano, nel periodo di riferimento, le medesime variazioni (crescenti e decrescenti) registrate dalle segnalazioni PiT in termini percentuali.

Denunce per tipologia di servizio	%
Telefonia fissa	43,5%
Telefonia mobile	25,8%
Internet	25,7%
TV a pagamento	3,2%
Altro	1,8%
Totale	100%

Fonte: Relazione Annuale Agcom, 2016

Il dato globale e particolare delle segnalazioni PiT va senza dubbio elaborato anche in relazione alla crisi economica che, nonostante continui a persistere, come ben evidenziato nella relazione Agcom, fa registrare nel 2015 una crescita del Prodotto Interno Lordo pari all'1,4% rispetto al 2014, e una crescita della spesa delle famiglie e degli investimenti, rispettivamente dell'1,1% e dell'1,2% in decisa controtendenza rispetto al fenomeno globale.

	2014	2015	Var.% 2013/2014	Var. 2014/2015
PIL	1.612.929	1.635.514	+0,5	+1,4
Spesa delle famiglie	997.493	1.008.653	+0,5	+1,1
Investimenti	119.884	121.321	-1,6	+1,2

Fonte: Istat, elaborati dalla Relazione Annuale Agcom, 2016

Stando ai dati Agcom, di crescita si parla anche in termini di ricavi del settore delle comunicazioni (che ricomprende telecomunicazioni, media e servizi postali) se si compara la flessione registrata nel 2015 soprattutto per le telecomunicazioni (-1,5%) rispetto a quella del 2014 pari al -7,7%.

Da un primo excursus delle segnalazioni PiT 2015 e delle denunce giunte all'Autorità di settore (4.931 segnalazioni ricevute da Agcom), è di tutta evidenza la piena corrispondenza tra i due dati in termini di reclusività.

Per Cittadinanzattiva, come anche per Agcom, le principali lagnanze segnalate dai consumatori per l'intero settore delle telecomunicazioni (fisso, mobile, internet e Pay tv), afferiscono a problematiche legate alla disdetta e alla portabilità della utenza verso altro operatore, in particolare il mancato rispetto delle disposizioni previste dalla legge 40/2007 (c.d. Legge Bersani) con particolare riferimento ai costi di cessazione dei servizi e al prolungamento della fatturazione, ma anche alle problematiche che riguardano le rimodulazioni tariffarie e le modifiche contrattuali unilaterali degli operatori telefonici. Non mancano poi le attivazioni di servizi non richiesti che il più delle volte generano una fatturazione indebita per addebiti aggiuntivi, in particolare in relazione ai c.d. servizi di tipo opt out, servizi non richiesti attivati automaticamente al momento della conclusione del contratto salva l'eventuale richiesta di disattivazione da parte dell'utente (cfr. Tabella Agcom sottostante su Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione).

	Oggetto della segnalazione	n. Modelli D
A	Attivazione non richiesta di servizi	678
B	Sospensione di servizi in difformità	232
C	Mancato riscontro a reclami con le modalità previste	191
D	Problematiche di passaggio ad altro operatore	1.106
E	Mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi	92
F	Modifica delle condizioni contrattuali senza preavviso di legge	133
H	Altre tipologie emergenti	23
I	Inosservanza alle disposizioni della Legge n.40/2007	275
L	Disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali	230
M	Servizio universale/traslochi	20
N	Problematiche contrattuali	1.901
R	Pratiche commerciali scorrette	10
ALTRO	Denunce non di competenza	40
TOTALE		4.931

Fonte: Relazione Annuale Agcom, 2016

Da una prima analisi è facile notare come si stia andando, seppur a ritmo lento, nella direzione di un mercato più digitalizzato. Negli ultimi anni sono cambiate e continuano a cambiare le abitudini dei consumatori in tema di accesso alle comunicazioni elettroniche e alle nuove tecnologie, come a cambiare è l'offerta e di conseguenza la domanda di mercato, più integrata in tutti gli ambiti del settore in esame.

Ne sono un esempio le tariffe flat e all inclusive, offerte da tutti i principali operatori telefonici che propongono pacchetti “*tutto incluso*” di voce, internet, sms, fino a prevedere delle offerte contrattuali che ricomprendono anche la televisione a pagamento (Pay tv , internet, voce).

Nonostante siamo a un buon punto ancora c'è molto da fare, come dimostrano le insoddisfazioni dei consumatori che ogni anno segnalano delle criticità.

3.2 La telefonia fissa

Analizzando l'ambito della telefonia fissa notiamo che quest'anno, come nelle scorse edizioni, le principali preoccupazioni degli utenti riguardano la disdetta (21,4%), il cambio operatore (18%), la contestazione delle fatture (17,2%), la sospensione del servizio e le problematiche contrattuali

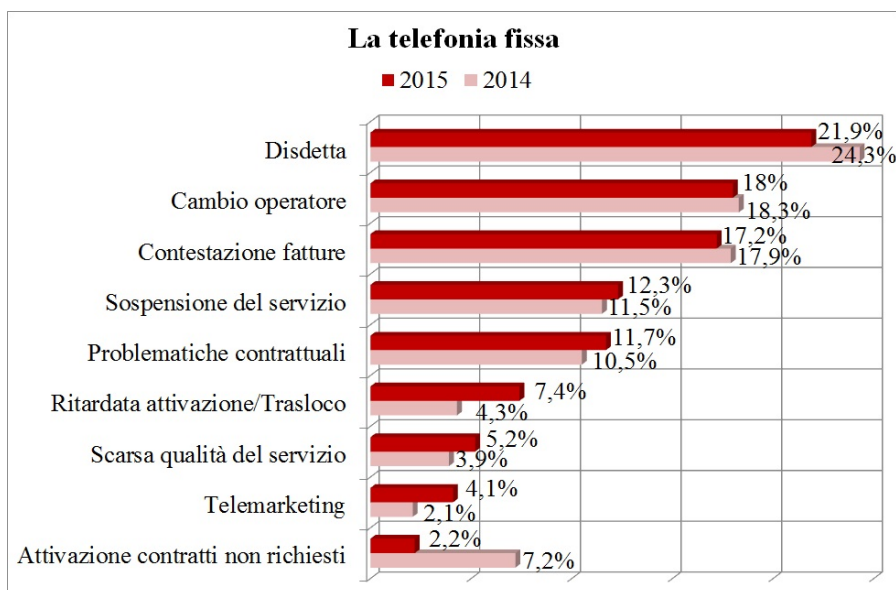
rispettivamente con 12,3% e 11,7%, seguite da denunce afferenti alla ritardata attivazione del servizio in caso di trasloco della utenza (7,4%), da una scarsa qualità del servizio (5,2%), dal fenomeno del telemarketing aggressivo e selvaggio con 4,1% e dalle attivazioni di contratti non richiesti con 2,2 punti percentuali.

In generale le lamentele riguardanti la telefonia fissa sono sostanzialmente le stesse e in percentuali stabili, ad eccezione fatta per la ritardata attivazione della linea in caso di trasloco della utenza telefonica (aumento di circa 3 punti percentuali rispetto al 2014) che, unitamente alla scarsa qualità del servizio (aumento di circa 2 punti percentuali nel 2015), denota una criticità legata a un gap qualitativo del servizio erogato dalle aziende telefoniche, gap che non si riesce a colmare o a contenere del tutto.

Il telemarketing selvaggio è l'altro fenomeno che quest'anno subisce un incremento di circa 2 punti percentuali tale da indurre Cittadinanzattiva e altre associazioni dei consumatori ad evidenziare il problema ed invitare i cittadini a denunciare le anomalie relative alle malpractice degli operatori telefonici.

La campagna diffusa sui social network con l'hashtag #Nondisturbarmi per denunciare il telemarketing aggressivo e le chiamate indesiderate, promossa dalle associazioni dei consumatori tra cui Cittadinanzattiva, in pochi mesi dal lancio ha raggiunto 10 mila sottoscrizioni da parte dei consumatori per richiedere un teleselling rispettoso della privacy e delle persone, con una seria riforma dei call center e del Registro delle opposizioni. Tra le proposte delle associazioni dei consumatori, anche l'estensione del Registro delle opposizioni alle numerazioni di rete mobile a oggi escluse dalla possibilità di iscriversi.

A decrescere tutti gli altri fattori comprese le criticità relative alla disdetta (-3%), al cambio operatore e alla contestazione delle fatture che comunque detengono sempre i primi tre posti della classifica.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Quanto alla disdetta restano del tutto stabili in termini percentuali le criticità segnalate al PiT sulle penali per chiusura contratto pari al 62,5% e sulla fatturazione oltre la chiusura del contratto con una percentuale del 37,5%. Anche quest'anno come nel 2014, i due fenomeni principali sono gli stessi rilevati nelle ultime relazioni PiT, i costi di disattivazione da versare da una parte, e la fatturazione oltre il periodo di chiusura del contratto dall'altra.

La stabilità del dato fa emergere la consapevolezza acquisita col tempo dagli utenti sul tema (che prima generava maggiore contenzioso) e una maggiore trasparenza informativa preventiva resa al consumatore al momento della stipula del contratto. Allo stesso tempo però, il problema permane immutato e si verifica perlopiù durante i processi migratori. Un ritardo nella migrazione verso il nuovo operatore (recipient), determina per il consumatore una variazione nella richiesta che si sostanzia in una disdetta del contratto, quando ad esempio, vengono a mancare gli indicatori di qualità fissati nelle condizioni generali di contratto dell'operatore telefonico (si superano i tempi previsti per la migrazione e l'attivazione della linea con il nuovo gestore, etc.). In tali casi potrebbero essere addebitati costi di disattivazione dal donating e/o di attivazione dal recipient. Un dialogo poco attento tra i gestori interessati nel processo migratorio può infatti generare problemi legati a fatturazioni indebite.

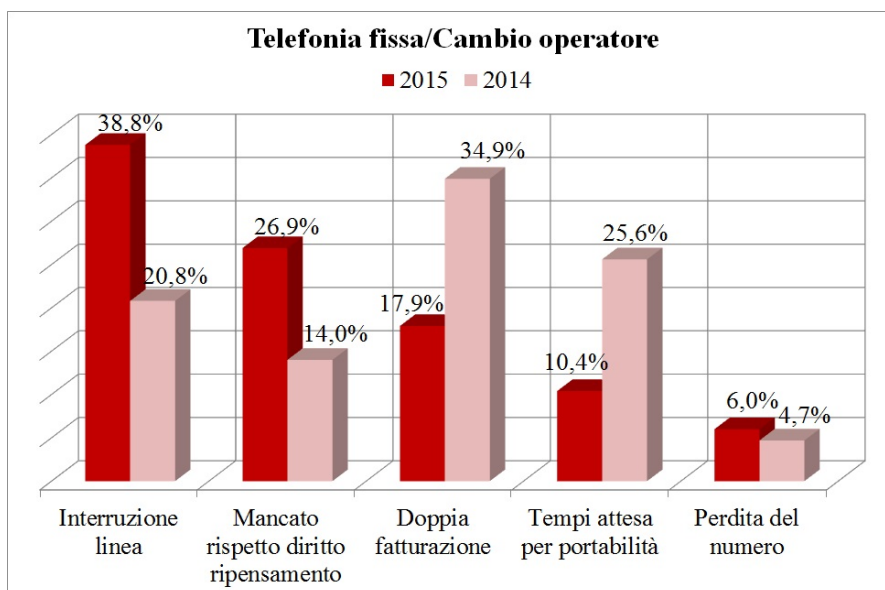
Telefonia fissa/Disdetta	2015	2014
Penale per chiusura contratto	62,5%	63,2%
Fatturazione oltre chiusura contratto	37,5%	36,8%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Stabili nella classifica, con una percentuale del 18%, troviamo le insoddisfazioni dei consumatori in tema di tempi di attesa nei processi di migrazione delle utenze di rete fissa. In tale contesto le principali lagnanze evidenziate riguardano l'interruzione della linea che registra un incremento di circa 18 punti percentuali rispetto al 2014 (38,8%), e il mancato rispetto del diritto di ripensamento che quest'anno aumenta di circa 12 punti percentuali (26,9%).

Registrano invece una importante variazione in giù le segnalazioni relative alla doppia fatturazione (circa 17 punti percentuali in meno) e ai tempi di attesa per la portabilità (circa 12 punti percentuali in meno), con una percentuale nel 2015 rispettivamente pari al 17,9% e al 10,4%.

Aumentano di soli 2 punti percentuali le criticità inerenti la perdita del numero, sempre in seguito ai processi migratori da un operatore donating e verso un nuovo operatore recipient. Il dato, in linea con la scorsa edizione del rapporto PiT (che aveva registrato un aumento del 3%), è in continuo aumento e trova la sua principale causa nella farraginosità e complessità del processo migratorio che non sempre brilla per trasparenza nelle informazioni fornite ai consumatori, in special modo sullo status di avanzamento della procedura.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

L'interruzione della linea telefonica durante i processi di portabilità è un fenomeno in forte espansione dal 2013 a oggi e va correlato, oltre che alla farraginosità della procedura in sé, ai frequenti rimpalli di responsabilità tra operatori e al difetto di comunicazione del codice di migrazione necessario per avviare e definire bonariamente il processo medesimo. Capita di frequente che il codice sia errato o sia comunicato in ritardo o non sia comunicato affatto al consumatore. E' in tale fase del processo che intervengono le associazioni dei consumatori chiamate a definire la questione a prima vista irrisolvibile.

Il dato tra l'altro si sposa appieno con il dato elaborato nell'ultima relazione Agcom 2016 che vede le problematiche di passaggio ad altro operatore tra le principali lagnanze dei consumatori nel 2015.

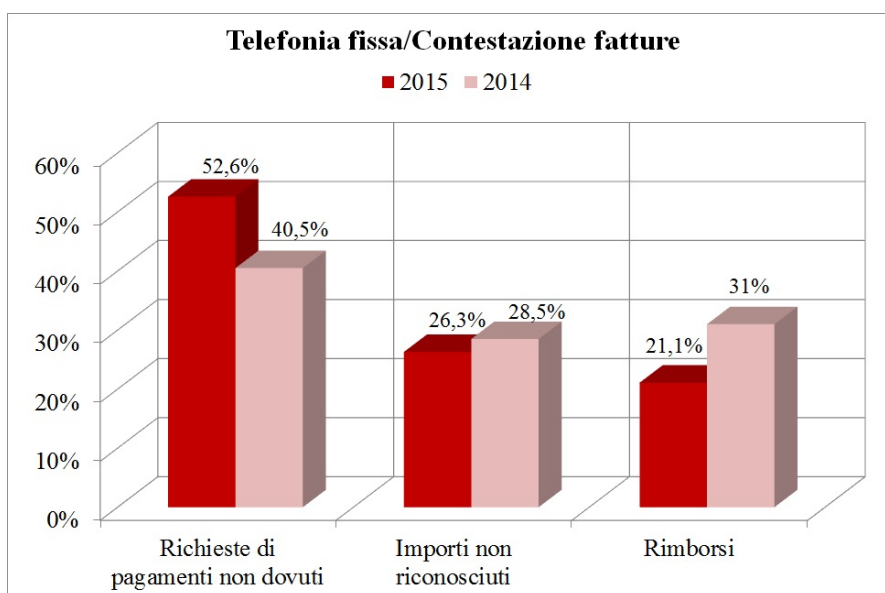
La questione della complessità e della farraginosità della procedura migratoria in sé e delle problematiche ad esso speculari, è stata già sottoposta dalle associazioni dei consumatori alla disamina dell'Autorità di settore che ci auspichiamo interverrà sul punto in tempi congrui per arginare il fenomeno.

L'altro fenomeno afferisce al mancato rispetto del diritto di ripensamento che, come già segnalato, registra un considerevole aumento nel 2015. Il dato trova fondamento nella difficoltà dei consumatori di esercitare correttamente e nei tempi previsti dalla nuova normativa di

recepimento della direttiva Consumer Rights (D.lgs. n. 21/14) il proprio diritto di recesso-ripensamento dal contratto.

La difficoltà riscontrata dai consumatori nell'esercitare correttamente tale diritto è in parte determinata dalla complessità generale di tutto il processo migratorio, che soprattutto nelle attivazioni di contratti a distanza, perlopiù telefonici, complica maggiormente la concreta fruibilità di tale diritto. In parte è determinata dalla carente o incompleta informativa dei gestori telefonici circa la possibilità di rinunciare al diritto di ripensamento medesimo. In questo caso specifico, capita di frequente che la poca chiarezza nella informativa preventiva fornita dal gestore nella fase della proposta e della attivazione del contratto telefonico, possa ingenerare un contenzioso difficile da gestire in autotutela.

Significativa la decrescita delle problematiche afferenti alla doppia fatturazione e ai tempi di attesa della portabilità che indicano da una parte una condotta più attenta degli operatori nel processo migratorio a non addebitare somme non dovute agli utenti in seguito al cambio di gestore telefonico, dall'altra un cambio di rotta in tema di standard di qualità del servizio erogato che, in controtendenza con le criticità specifiche finora enunciate dell'intero processo di migrazione nella telefonia fissa, registra un deciso calo dei tempi di attesa dovuti alla portabilità del servizio.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Anche la contestazione delle fatture rimane stabile nel 2015 e nel dettaglio le principali lamentele dei consumatori continuano a consistere nelle richieste di pagamenti non dovuti (52,6%) che registrano una variazione in positivo di circa 12 punti percentuali, negli importi non riconosciuti (26,3%) e nei rimborsi (21,1%) che, al contrario, subiscono una variazione in negativo di pochi punti percentuali.

Analizzando le singole voci di reclamosità, il trend dei rimborsi è in linea con la scorsa relazione PiT che già nel 2014 manifestava una contrattura del problema grazie alla apertura delle aziende di telecomunicazioni a un dialogo costante con le associazioni dei consumatori, volto alla risoluzione del contenzioso in senso ampio e in senso stretto. In particolare si fa riferimento al contenzioso connesso alle richieste di pagamenti indebiti per importi non riconosciuti dal consumatore, il più delle volte derivanti da attivazioni di servizi non richiesti o da procedure migratorie non corrette che generano una fatturazione indebita. Se da un lato il fenomeno della fatturazione anomala cresce, di contro i gestori riconoscono il problema e si attivano per risolverlo, a volte in autotutela, altre attivando procedure conciliative (conciliazione paritetica) in modo da ristabilire anche il rapporto fiduciario con il proprio cliente.

Telefonia fissa/Sospensione del servizio	2015	2014
Per guasto	68,9%	77%
Per falsa morosità	31,1%	23%
Totale	100%	100

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Il dato relativo alla sospensione del servizio, sostanzialmente stabile nel 2015, descrive una variazione negativa di circa 7 punti percentuali per le segnalazioni dovute a guasti sulla linea telefonica (68,9%) a fronte di una variazione positiva di circa 8 punti percentuali registrate dalle false morosità (31,1%).

Con molta probabilità la comunicazione interna alle aziende e quella inter operatori non può considerarsi del tutto efficace se il fenomeno della falsa morosità, invece di diminuire, aumenta ancora nel 2015, confermando il trend delle ultime relazioni PiT.

La falsa morosità si manifesta ad esempio, in caso di fatturazione saldata correttamente, che il gestore “non legge” o “non intercetta” per un difetto di comunicazione interna, o in caso di pagamento parziale della fattura per la contestazione di un importo non riconosciuto, come accade nei processi di migrazione o di attivazione di servizi non richiesti.

Anche il dato relativo al guasto, nonostante occupi il primo posto delle lamentele dei consumatori, sembra si stia ridimensionando di anno in anno. Ciò a significare che dei passi in avanti in termini di qualità del servizio nel rispetto delle tempistiche previste nelle carte dei servizi delle singole compagnie telefoniche e di attenzione al consumatore, sono stati fatti, ma ancora c'è da fare.

Sostanzialmente stabili anche le problematiche contrattuali rilevate dai cittadini nel 2015 che esprimono come principale criticità il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, con una percentuale pari al 68,6% in calo rispetto al 2014, e le modifiche delle condizioni contrattuali che con il 31,4% aumentano di quasi 10 punti percentuali. Nel primo caso il fenomeno, in deciso calo, è ancora considerato un problema importante, soprattutto in relazione alla normativa Consumer Rights, che a oggi non ha portato un adeguamento a 360° da parte degli operatori telefonici.

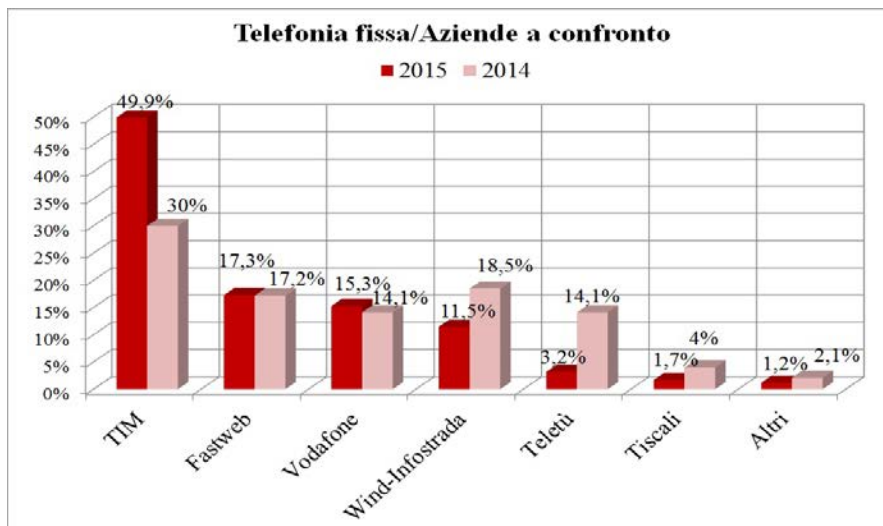
Nel secondo caso il fenomeno cresce perché legato in particolare all'evento della modifica unilaterale tariffaria della società telefonica Telecom Italia S.p.A. che, dal 1° maggio 2015, ha coinvolto un numero considerevole di clienti Telecom di rete fissa.

Telefonia fissa/Problematiche contrattuali	2015	2014
Mancato rispetto delle condizioni contrattuali	68,6%	77,8%
Modifiche delle condizioni contrattuali	31,4%	22,2%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

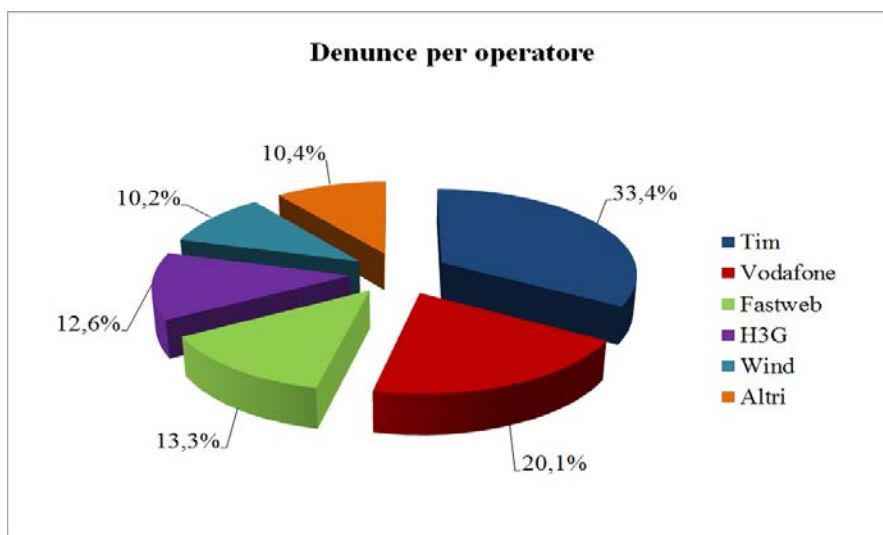
In relazione alla rimodulazione tariffaria messa in atto da Telecom, l'Agcom ha diffidato la società a rispettare gli articoli 53, 54, 70 e 71 del Codice delle comunicazioni, eccedendo al gestore telefonico, oltre alla scarsa trasparenza delle informazioni sulle nuove condizioni di offerta e sull'esercizio del diritto di recesso, anche l'esigenza di un consenso espresso per trasferire i clienti titolari di un contratto di fornitura del servizio universale a un diverso e più oneroso piano a tariffa flat, "Tutto Voce". A causa del permanere della condotta lesiva oggetto della diffida, l'Autorità ha poi comminato a Telecom una sanzione da 2 milioni di euro. Nella classifica delle compagnie telefoniche infatti Telecom (ora Tim) è in pole position con il 49,9% seguita da Fastweb (17,3%), Vodafone (15,3%), Wind-Infostrada (11,5%), Teletu (3,2%) e Tiscali (1,7%).

La classifica è stabile, fatta eccezione per Tim che registra un incremento di quasi 20 punti percentuali. Il dato è da ricollegare al fenomeno della modifica unilaterale delle condizioni di contratto di cui la compagnia è stata "attrice" principe durante il 2015.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Da notare come la classifica PiT delle compagnie telefoniche sia in sintonia con la classifica Agcom sottostante in tema di denunce per operatore e in termini percentuali.



Fonte: Agcom Relazione annuale 2016

Sulle lamentele dei consumatori delle diverse compagnie telefoniche, Teletù occupa il primo posto in tema di disdetta e costi di disattivazione

addebitati ai clienti, Tiscali registra maggiori criticità per problemi legati ai processi migratori, Wind-Infostrada e Telecom invece registrano maggiori contenziosi in tema di contestazione delle fatture, e sempre Telecom viene segnalata come principale società di malpractice in tema di sospensione del servizio universale, di problematiche contrattuali e di ritardata attivazione della utenza in caso di trasloco. Pari merito per scarsa qualità del servizio erogato sono Vodafone, Teletù e Fastweb.

Telefonia fissa/ Aziende a confronto	TIM	Fastweb	Vodafone	Wind- Infostrada	Telefù	Tiscali
Disdetta	17%	30,8%	17,3%	30,8%	54,5%	33,3%
Cambio operatore	10,9%	28,8%	28,8%	25,6%	9,1%	33,3%
Contestazione fatture	18,2%	17,3%	13,5%	20,5%	18,2%	16,7%
Sospensione del servizio	20%	0%	7,7%	10,3%	9,1%	16,7%
Problematiche contrattuali	15,8%	5,8%	13,5%	7,7%	0%	0%
Ritardata attivazione/Trasloco	10,3%	9,6%	5,8%	2,6%	0%	0%
Scarsa qualità del servizio	4,8%	7,7%	9,6%	0%	9%	0%
Attivazione contratti non richiesti	3%	0%	3,8%	2,6%	0%	0%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Procedura di migrazione

- Alla signora Lorenza interessata ad attivare un servizio di adsl, in seguito a richiesta di migrazione, le viene offerta dall'operatore recipient una conveniente all inclusive voce+internet cui aderisce. A differenza di quanto comunicato dall'operatore recipient sui tempi di attivazione, il servizio fonia le viene attivato tempestivamente al contrario del servizio internet (adsl) che avviene con un ritardo di circa 4 mesi. La signora, non essendo riuscita a risolvere la quesitone in autotutela, si rivolge a Cittadinanzattiva per avere un aiuto. La problematica viene risolta attivando una procedura di conciliazione paritetica che soddisfa entrambe le parti coinvolte.

Doppia fatturazione

- Il Signor Enzo in seguito a una migrazione per la rete fissa , esercita il diritto di ripensamento che però non viene recepito tempestivamente dall'operatore recipient. A causa di ciò riceve una doppia fatturazione (da parte dei due operatori donating e recipient), che contesta senza esito. Si rivolge così a Cittadinanzattiva che con una procedura di conciliazione riesce a far emergere il problema e finalmente a risolvere la questione.

3.3 La telefonia mobile

Le segnalazioni PiT riguardanti la rete mobile raccolgono meno segnalazioni rispetto alla scorsa edizione. Si conferma così il trend digitale di una società 2.0 che, nonostante i molteplici gap infrastrutturale, culturale e generazionale, avanza seppur a passo lento verso una nuova era, della socializzazione online, dell'e-commerce, delle reti e delle chat telematiche, del Digital Single Market.

Una società sempre più integrata dal punto di vista dei servizi digitali e delle comunicazioni, caratterizzata da profondi mutamenti dovuti all'intervento di diversi fattori. In particolare i mutamenti dell'ambito della rete mobile sono da addurre a una precipua attività regolatoria dell'Autorità di settore, espressa con l'adeguamento dei prezzi wholesale alla normativa europea e con la tutela dei consumatori. Hanno però contribuito fortemente al cambiamento sociale anche l'adeguamento tecnologico delle infrastrutture, il mutamento dello stile di vita dei consumatori e la riduzione della spesa media nei servizi mobili delle famiglie, ancora sotto l'effetto della crisi economica degli ultimi anni.

Non si deve sottovalutare per l'anno 2015 il fenomeno della riduzione delle risorse degli operatori di telecomunicazioni che, stando ai dati dell'ultima relazione annuale Agcom, avrebbe fatto registrare una flessione complessiva pari all' 1,5%, di lieve entità se rapportata al 2014 che aveva registrato una ben più importante riduzione di circa 7 punti percentuali. Più significativa la flessione delle risorse per la rete fissa che per la rete mobile. Il tutto in linea con i dati PiT 2015 che esprimono una maggiore reclusività degli utenti per la linea fissa rispetto a quella mobile.

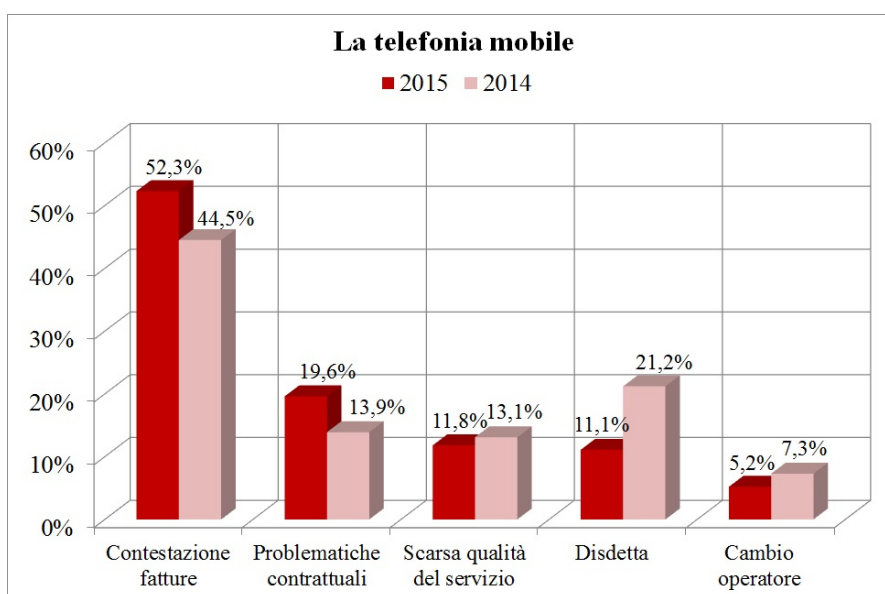
In tema di ricavi da servizi retail sempre Agcom nel periodo 2010-2015, evidenzia un trend complessivo in calo superiore al 20%, e in particolare per i servizi voce una riduzione del 43%, a differenza della crescita dei servizi dati pari al 13%. Il fenomeno ben si spiega con il maggiore utilizzo degli utenti di tutti i canali social e digitali in modalità “mobile” che ha così indotto a un utilizzo più frequente anche di terminali e di device di ultima generazione, come smartphone, tablet etc.

La telefonia mobile, come la telefonia fissa e internet, offre sul mercato tariffe flat e pacchetti all inclusive del tutto accattivanti per i consumatori tanto da indurli nelle scelte e negli stili di consumo, anche se dai dati Istat elaborati da Agcom (cfr. Agcom ultima relazione annuale pag.72 figura 2.1.24 Ricavi unitari per SIM e utente euro/anno) emerge che la spesa totale per ciascun utente si riduce nel 2015 attestandosi su 265 euro all'anno. Come già anticipato in precedenza, si registra una spesa media per i servizi voce di circa 111 euro all'anno (riduzione dell'8,3%), una spesa

media per servizi dati di circa 100 euro annui (aumento del 5-6%) e di circa 54 euro annui per terminali (aumento del 3,8%).

Ma quali sono le principali criticità lamentate dai cittadini al PiT nel 2015? In pole position emergono problemi legati alla contestazione delle fatture (52,3%) in aumento di circa 8 punti percentuali, seguiti dalle problematiche contrattuali (19,6%) anch'esse in aumento di circa il 6%.

A seguire pari merito, le segnalazioni sulla scarsa qualità del servizio (11,8%) e della disdetta (11,1%), rispettivamente in diminuzione di 2 e 10 punti percentuali. Da ultimo problemi afferenti alla portabilità (5,2%) con un trend in calo dal 2013 ad oggi. Le problematiche relative alla disdetta quest'anno registrano un deciso calo, evidenziando la presa di conoscenza da parte degli utenti dei propri diritti a fronte di una informazione più attenta da parte degli operatori di telecomunicazioni. Oltre alle penali per chiusura anticipata dei contratti rientrano in questa voce anche le fatturazioni oltre la data di scadenza del contratto che continuano a occupare il primo posto, ma nella classifica delle lamentele della rete fissa.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Il fenomeno maggiormente significativo nell'ambito della telefonia mobile afferisce alla contestazione delle fatture e alle problematiche contrattuali.

Nel primo caso, l'aumento registrato nel 2015 è strettamente correlato agli addebiti per attivazioni di servizi non richiesti o servizi aggiuntivi che,

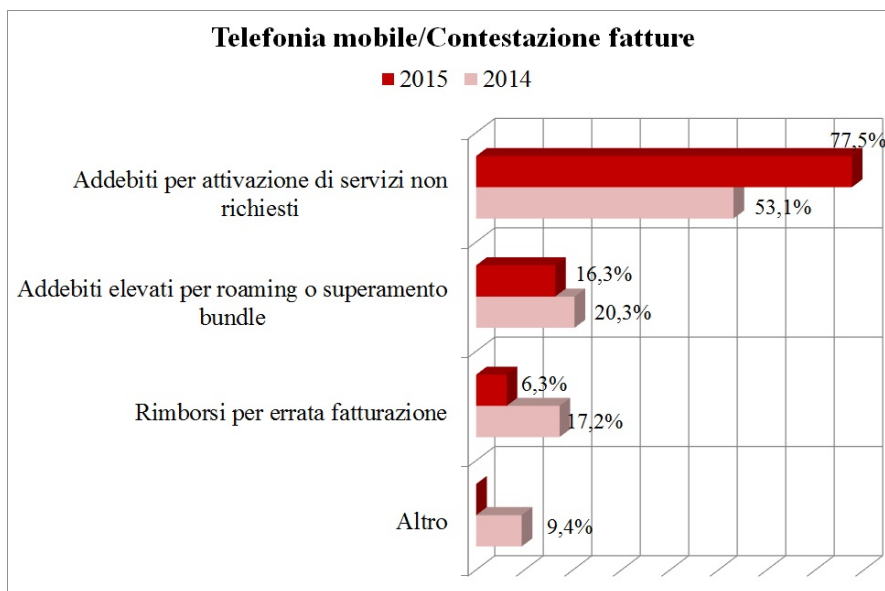
nonostante i diversi procedimenti avviati dall'Antitrust e le relative sanzioni comminate dalla medesima verso i principali operatori di telefonia mobile (Wind, Vodafone, H3G, Tim), continuano a persistere in danno degli utenti della rete mobile.

Il fenomeno degli addebiti per attivazioni non richieste rispetto al 2014 manifesta un incremento rilevante di circa 25 punti percentuali. Ciò a significare che non si è riusciti a contenere il fenomeno che al contrario è ancora in auge. Diverse sono infatti, le condotte scorrette messe in atto da alcuni tra i principali operatori di telefonia mobile anche nel 2015, e attenzionate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, come nel caso di “*Vodafone Exclusive*” dove la società telefonica avrebbe messo in atto una pratica poco trasparente per quanto attiene all’attivazione del servizio accessorio aggiuntivo e alla modalità di addebito degli importi. La criticità in tal caso si sarebbe manifestata con l’attivazione automatica del servizio senza il consenso espresso e preventivo del consumatore e con il conseguente rifiuto da parte dell’operatore di riconoscere il rimborso delle somme contestate dagli utenti incappati in questa pratica poco corretta. Decrescono invece di circa 4 punti percentuali, le lamentele sugli addebiti elevati per roaming o superamento bundle (16,3%) e di circa 11 punti percentuali quelle sui rimborsi per errata fatturazione (6,3%). La flessione delle segnalazioni PiT sul roaming ben si sposa con le elaborazioni Agcom che evidenziano un sostanziale allineamento tra i prezzi applicati alle utenze, in Italia, e quelli nei principali Paesi dell'UE, confermando il trend crescente rispetto al precedente anno in termini di competitività e sviluppo innovativo dei modelli tariffari di roaming dei principali operatori di telecomunicazioni (cfr. Relazione Agcom 2016).

Secondo le elaborazioni Agcom, da un lato nel 2015 la regolamentazione europea ha mantenuto i valori di soglia in vigore nell’anno precedente (0,20 €/per Mbyte per i dati, e 0,19 €/per minuto per ogni chiamata), dall’altro l’attività di monitoraggio svolta dalla medesima Autorità sui prezzi roaming ha attuato una attività di vigilanza finalizzata a verificare che venissero applicate correttamente le disposizioni previste su euro-tariffa, trasparenza tariffaria, sviluppo degli accordi di roaming e competizione infrastrutturale.

Dal 30 aprile 2016 le maggiorazioni del roaming non devono superare 0,05 euro al minuto per le chiamate vocali, 0,023 euro per ogni messaggio di testo (SMS) e 0,05 euro per ogni MB di navigazione in internet, ma è dal prossimo 14 giugno 2017 che scatterà il divieto di applicare le tariffe roaming nell'utilizzo di telefoni cellulari nell'ambito dell'Unione Europea. Valuteremo di attivarci con un monitoraggio ad hoc delle segnalazioni

future in tema di roaming, per tenere sotto controllo il fenomeno e studiarne le eventuali variazioni in negativo nei prossimi anni.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Nel secondo caso, ossia per le problematiche contrattuali, le principali criticità segnalate riguardano il mancato rispetto delle condizioni contrattuali (59%) e la modifica unilaterale del contratto (41%).

Riguardo al mancato rispetto delle condizioni contrattuali, il dato rileva ancora una preoccupazione in termini di correttezza e trasparenza delle condizioni di contratto attivate dagli operatori di rete mobile, e fa riferimento in particolare al problema delle attivazioni a distanza o in teleselling che spesso non riportano, in modo esaustivo e corretto, quanto espressamente richiesto dal consumatore durante la registrazione della telefonata (verbal order). Capita di frequente che i consumatori lamentino una mancata rispondenza delle condizioni richieste e siano costretti a contestare addebiti non dovuti in fattura che non sempre sono accolti in autotutela dagli operatori telefonici. Considerato il dato ancora importante, sorge spontaneo un interrogativo: siamo sicuri che le compagnie telefoniche dal 2014 a oggi si siano realmente adeguate alle previsioni normative ricomprese nella legge di recepimento della direttiva europea Consumer Rights (D.L.21/2014)? A quanto sembra non del tutto, se a oggi la percentuale delle segnalazioni sulle problematiche contrattuali in

generali e quelle sul mancato rispetto del contratto ancora rilevano in termini percentuali in modo significativo.

Rispetto alle lamentele sulla modifica unilaterale delle condizioni di contratto, i cittadini nel 2015 hanno prevalentemente manifestato al PiT un fenomeno, alquanto importante, relativo alla rimodulazione del rinnovo automatico delle offerte ricaricabili ogni 28 giorni e non più ogni quattro settimane come previsto in precedenza. La modifica effettuata dai principali operatori di rete mobile (Wind, Vodafone, Tim e H3G) avrebbe comportato secondo una stima di Agcom, un aumento della spesa media annua di circa il 7%.

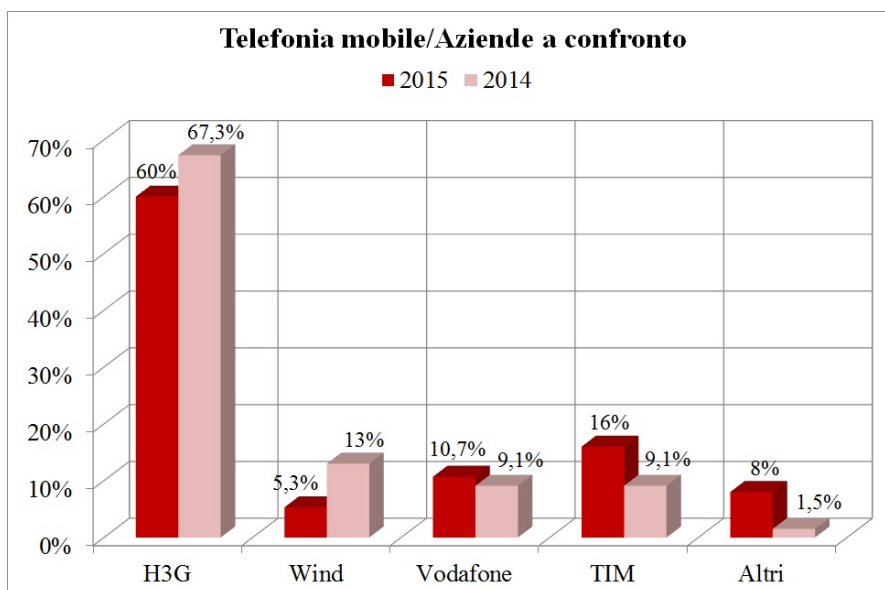
Tanto che la stessa Autorità delle telecomunicazioni ha inviato la segnalazione anche ad Antitrust per una valutazione nel merito soprattutto delle nuove sottoscrizioni disponibili per gli utenti, in modo che l'Authority della concorrenza possa valutare gli effetti sulla concorrenza derivanti dalla concomitanza delle nuove politiche tariffarie, con particolare attenzione agli effetti restrittivi sugli utenti che in pochi mesi hanno visto drasticamente ridursi la possibilità di reperire sul mercato offerte di rinnovo automatico dei contratti ricaricabili alternative a quelle dei 28 giorni e ugualmente vantaggiose in termini di condizioni contrattuali all inclusive. In pratica per i consumatori, oltre il danno la beffa.

Non si è trattato solo di una modifica unilaterale dei contratti attivi degli utenti (del tutto legittima in quanto prevista dal codice delle comunicazioni) che ha previsto di fatto una “*tredicesima*” a favore degli operatori di telefonia mobile, ma di una vera e propria nuova policy attuata da tutte le principali compagnie telefoniche.

Telefonia mobile/problematiche contrattuali	2015
Mancato rispetto condizioni contrattuali	59%
Modifica unilaterale condizioni contrattuali	41%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Nella classifica delle compagnie telefoniche di rete mobile, H3G occupa il primo posto con 60 punti percentuali, seguita da Tim con il 16%, da Vodafone con il 10,7%, da Wind per il 5,3% e in ultimo con un valore residuale di 8 punti percentuali per gli altri gestori di rete mobile. L'andamento è decrescente o stabile per tutti i gestori, tranne per Tim che registra un incremento pari al 7%.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Tra i diversi operatori mobili, Tim è al primo posto in termini di lagnanze relative alla contestazione delle fatture con una percentuale del 61%, pari merito con H3G che registra una percentuale del 59%. Per le problematiche contrattuali invece in vetta alla classifica troviamo Vodafone con il 50%, mentre in tema di scarsa qualità del servizio Wind è tra le prime con il 25% di segnalazioni. Da ultimo, per la disdetta H3G è primo operatore che registra una percentuale più importante del 15%, mentre per i casi di portabilità è Tim a registrare la percentuale più elevata del 9% rispetto agli altri operatori.

Attivazione indebita servizi a sovrapprezzo

- Il signor Mauro ha attivo una utenza mobile con una offerta All Inclusive Unlimited per voce e internet a canone mensile fisso. Riceve delle fatture con addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo che disconosce e contesta chiedendone l'immediata disattivazione. Nonostante la sua richiesta però, l'operatore mobile continua a fatturare indebitamente fino a bloccare l'utenza. Rivolgendosi a Cittadinanzattiva risolve la controversia in conciliazione con lo sblocco della utenza e il riconoscimento di quanto indebitamente richiesto.

3.4 Il collegamento Internet

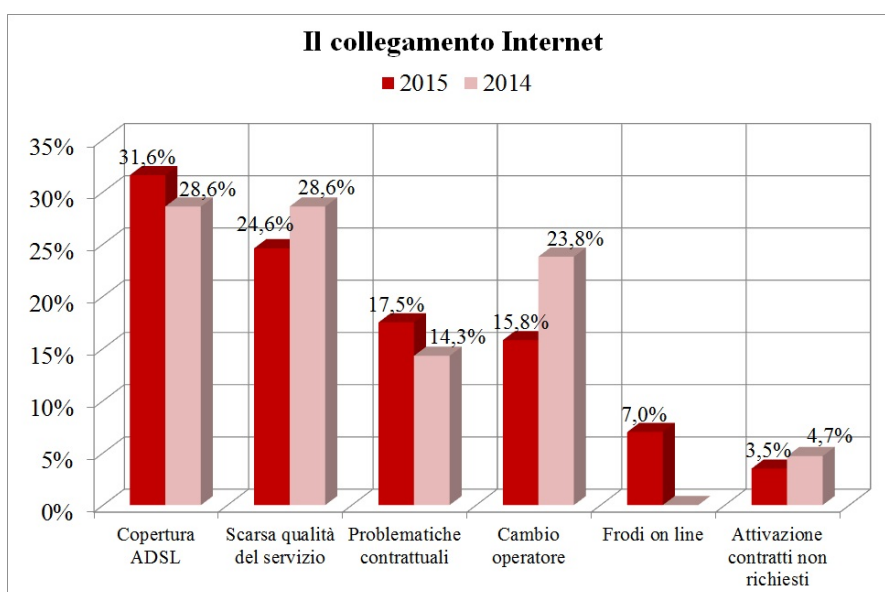
In termini di segnalazioni giunte al PiT, il collegamento a internet nel 2015 continua a decrescere di 8 punti percentuali confermando così il trend in calo degli ultimi anni. Da uno sguardo di insieme l'intero settore delle telecomunicazioni registra un aumento sul dato globale delle segnalazioni, anche se l'incremento riguarda per lo più la telefonia fissa e la televisione, rispetto alle variazioni in negativo della telefonia mobile e di internet.

Il fenomeno così fotografato dal PiT trova ampia giustificazione nei profondi mutamenti che l'Europa e l'Italia stanno vivendo a livello normativo, culturale, di nuovi stili di consumo (come nel caso della sharing economy), di ampliamento e adeguamento infrastrutturale delle reti di nuova generazione (mobile e fissa). A dimostrazione di tutto ciò sono gli ulteriori interventi realizzati sulle reti di accesso in fibra nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultra-larga per favorirne una maggiore diffusione, le fusioni tra operatori di telecomunicazioni e di Pay tv (ad esempio, la fusione tra H3G e Wind, o Sky/Fastweb e Sky/Tim, o Mediaset e Vivendi, etc.), lo sviluppo delle reti wireless, etc., finalizzati alla riduzione del gap digitale, digital divide, a oggi ancora presente nel nostro Paese. Nonostante gli adeguamenti finora conclusi, il divario attualmente presente tra le diverse aree del Paese (soprattutto tra le province del meridione e quelle del centro nord secondo i dati Agcom) ha spinto il Governo ad accelerare il piano per la banda ultra-larga puntando sull'investimento diretto dello Stato nella realizzazione delle nuove reti, tanto che per il periodo di sviluppo 2016-2020, nel 2015 sono stati stanziati 2 miliardi di euro tramite i fondi europei per programmi regionali già approvati dalla Commissione Europea e 4,9 miliardi di risorse pubbliche sono stimati per il futuro. Colmare il divario significherebbe migliorare la qualità del servizio e garantire una più ampia copertura in termini di collegamento a internet. Stando ai dati Agcom infatti, negli ultimi tempi e in particolare nell'ultimo periodo, si sono verificati degli incrementi sostanziali per gli investimenti nella rete fissa (aumentati del 24%) e per gli investimenti degli operatori FWA che hanno raggiunto una crescita del 70% rispetto al 2014. Anche nella rete mobile crescono di un buon 15,5% rispetto all'anno precedente gli investimenti in infrastrutture, mentre diminuiscono del 50% circa gli investimenti degli operatori mobili virtuali, anche se in termini assoluti tale riduzione appare marginale. Tali investimenti da una parte favoriscono la qualità dei servizi e migliorano il divario di una Italia a due velocità (veloce e ultra veloce), dall'altra

evidenziano un Paese che registra principali criticità nei processi inter-operatori e nelle problematiche contrattuali per il fisso e il mobile, a fronte di problematiche legate alla qualità dei servizi per i collegamenti internet.

Analizzando le singole lamentele dei cittadini durante il collegamento a internet, notiamo infatti che la copertura Adsl con 31,6% (+3% circa) e la scarsa qualità del servizio con 24,6% occupano i primi due posti, seguite dalle problematiche contrattuali con il 17,5% (+3% circa), cambio operatore con una percentuale del 15,8% (meno 8%), frodi online con il 7% e attivazioni di contratti non richiesti con il 3,5%.

Per la maggior parte delle criticità segnalate, il trend è decrescente tranne per le frodi online e per la copertura Adsl e le problematiche contrattuali che subiscono un lieve incremento del 3%.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

La copertura internet non adeguata resta ancora la principale fonte di insoddisfazione dei consumatori, in linea con i dati Agcom sopraesposti, come anche il problema del mancato rispetto delle condizioni di contratto, dovuto in particolar modo alla impossibilità degli operatori di applicare le condizioni contrattuali sottoscritte dagli utenti per una impossibilità oggettiva dovuta appunto al divario digitale esistente a tutt'oggi.

Stando ai dati elaborati da Agcom nell'ultima relazione, nel nostro Paese la diffusione dei servizi di accesso alla banda larga, su base nazionale, registra un valore percentuale pari al 24,4% riferita alla popolazione e pari

al 57,7% rapportato alle famiglie, mentre per i servizi di accesso alla ultra broadband la diffusione è decisamente ridotta e più in particolare pari al 2,4% della popolazione e al 5,5% delle famiglie.

In caso di copertura Adsl assente o non adeguata agli standard previsti dal contratto, gli utenti sono sempre più informati e consapevoli dei propri diritti e utilizzano gli strumenti a loro disposizione per misurare le anomalie lamentate. E' il caso di *Misurainternet*, in grado di misurare la qualità dei servizi di accesso ad internet sia da rete fissa, sia da rete mobile che dal 1° luglio 2016 ha messo a disposizione anche la nuova versione del software Ne.Me.Sys., che permette la misurazione della qualità delle connessioni a banda ultra-larga, con velocità superiore ai 30 Mbps, sia in rame che in fibra ottica.

Scarsa qualità del servizio

- Il signor Vincenzo lamenta un disservizio sulla propria utenza fissa per una anomalia dell'adsl (assenza linea) occorso per circa 3 settimane. Continuando il disservizio il signor Vincenzo decide di disdettare il servizio richiedendo anche lo storno dei costi di disattivazione, un rimborso parziale delle somme addebitate per servizio inefficiente, e indennizzo per disservizio. Non ottenendo riscontro positivo dall'azienda telefonica, si rivolge a Cittadinanzattiva che riesce a raggiungere un accordo bonario con l'azienda coinvolta nel contenzioso andando a soddisfare le richieste del sig. Vincenzo.

3.5 La Pay TV

Per il settore televisivo anche quest'anno i cittadini lamentano principalmente insoddisfazioni per problematiche sulla televisione a pagamento per un buon 92%, seguite da quelle sul digitale terrestre con una percentuale pari all'8%. Il dato sostanzialmente stabile rispetto al 2014, rileva una lieve contrazione per la Pay tv (meno 3%) a fronte di una variazione all'insù sul digitale terrestre (+3%).

Televisione	2015	2014
Pay Tv	92%	95%
Digitale Terrestre	8%	5%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

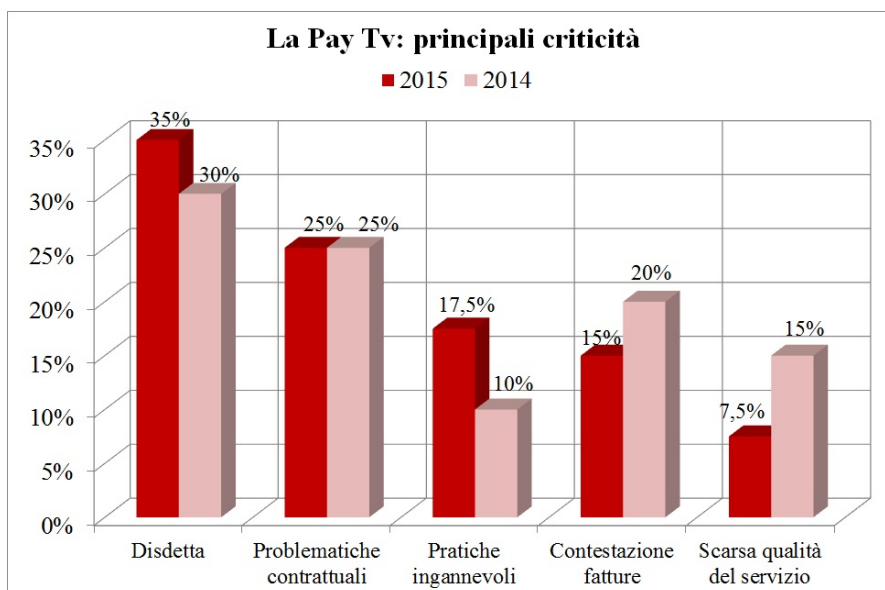
Per la televisione a pagamento si incrementano di circa il 7% le pratiche ingannevoli messe in atto dai principali operatori Pay tv che registrano così nel 2015 una percentuale pari al 17,5%. Il dato è strettamente correlato alle problematiche contrattuali lamentate dal 25% dei consumatori, che per lo più rappresenta il fenomeno dei contratti a distanza a tutt'oggi in auge tra le principali cause di reclusività. Nonostante il recepimento della direttiva europea Consumer Rights infatti, non si è ancora riusciti a garantire al consumatore una tutela efficace in termini di informazione pre-contrattuale e di equa applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte verbalmente tramite registrazione di una telefonata tra l'operatore e il consumatore.

Difficile poi per il consumatore agire in autotutela in tempi congrui, vista la difficoltà con cui gli operatori di Pay tv, e più in generale gli operatori di comunicazioni elettroniche, inoltrano al consumatore la registrazione della telefonata (Verbal order) su supporto o come previsto dalla normativa. Queste pratiche commerciali scorrette hanno catturato l'attenzione di due Authorities, l'Antitrust da una parte che ha sanzionato Sky Italia per procedure di teleselling non corrette in violazione della normativa sui diritti dei consumatori, e Agcom dall'altra, che ha attenzionato il fenomeno delle vendite telefoniche di servizi televisivi e di telecomunicazioni con la approvazione di due delibere specifiche (la n.519/15/CONS e la n. 520/15/CONS). Le disposizioni sui contratti a distanza sono contenute nel Codice del consumo come aggiornato dalla normativa di recepimento della direttiva Consumer Rights (D.lgs. n. 21/2014) e sono state integrate dalle suddette delibere Agcom che entrano nel merito dei contratti relativi alla fornitura dei beni e dei servizi di comunicazione elettronica (telefonici, di servizi internet, Pay tv).

Tornando alle segnalazioni PiT, troviamo ancora la disdetta come principale causa di reclami degli utenti del servizio televisivo a pagamento con una percentuale del 35%, in lieve aumento rispetto al 2014. La variazione in positivo è dovuta per lo più alle nuove alleanze che anche in questo settore si sono ampliate, come nel caso della Home pack di Sky e Fastweb come offerta contrattuale concorrenziale all-inclusive dei servizi di connessione a internet, voce e televisione a pagamento on-demand. Principale lagnanza derivante dalla disdetta sono le penali richieste per chiusura anticipata del contratto che di conseguenza incidono sulle contestazioni delle fatture come importi non riconosciuti dagli utenti del servizio di televisione a pagamento. Il fenomeno si verifica soprattutto in due casi: quando non c'è stata una corretta applicazione del contratto di teleselling sottoscritto verbalmente, e quando è stata attivata l'offerta all-inclusive di due diversi servizi (televisivo e di telefonia e internet).

Nel primo caso non vi è chiarezza e rispondenza tra quanto comunicato verbalmente al consumatore in via preventiva durante la registrazione contrattuale e quanto realmente attivato, mentre nel secondo caso la mancanza di chiarezza riguarda il fatto che il consumatore sottoscrive due contratti distinti e separati (uno con la società telefonica e l'altro con quella di Pay tv), che tali vanno gestiti anche nella fase di disdetta o recesso.

Stabili al 25% le problematiche contrattuali che abbiamo visto legate sostanzialmente al fenomeno delle pratiche commerciali scorrette, come stabili sono anche le contestazioni delle fatture con un 15% in termini percentuali, mentre in netto calo (meno 7% circa) troviamo problemi legati alla scarsa qualità del servizio con 7,5 punti percentuali. In tale ultimo caso, le maggiori integrazioni dei servizi di televisione a pagamento offerti non solo tramite le piattaforme tradizionali, ma anche tramite canali digitali, streaming e satellitari, ne incrementano l'utilizzo e di conseguenza anche l'attenzione da riservare alla clientela trattandosi di servizi non universali, ma di servizi aggiuntivi che i consumatori scelgono appositamente tra diverse offerte presenti sul mercato.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Nella classifica delle aziende Pay tv anche quest'anno Sky occupa il primo posto in termini di segnalazioni percentuali giunte al PiT (76%) e Mediaset il secondo posto con 24 punti percentuali. Il trend di questo

settore si manifesta sostanzialmente stabile rispetto al 2014 in linea con gli altri settori analizzati e con i dati Agcom in precedenza menzionati.

Pay Tv/Aziende a confronto	2015	2014
SKY	76%	75%
Mediaset Premium	24%	25%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Contratti non richiesti

- La signora Emiliana lamenta l'attivazione non richiesta di 5 contratti da parte dell'azienda di pay tv con relativa fatturazione indebita e richiesta di recupero credito. Nonostante i reclami inoltrati alla società di pay tv non riesce a risolvere la controversia così si risolve a Cittadinanzattiva che attivando una conciliazione paritetica riesce a definire bonariamente la pratica con il relativo riconoscimento della anomalia della pratica messa in atto.

3.6 Le nostre proposte

Mercato unico europeo delle telecomunicazioni

Occorre garantire un accesso equo e a prezzi ragionevoli ai servizi e prodotti digitali in tutta l'Unione. I cittadini dovrebbero poter usufruire anche dei servizi commerciali e prodotti di intrattenimento culturale online degli altri paesi, ad oggi di fatto negati per le barriere e i divieti imposti dai mercati nazionali.

Istituzione di un fondo di garanzia per i consumatori in caso di eventi straordinari e di fallimento dell'azienda

Chiediamo ad Agcom e alle aziende di istituire un fondo di garanzia al quale i consumatori potranno accedere in tutti i casi in cui le aziende falliscano e si verifichino eventi straordinari per i quali non è contemplato un indennizzo per i consumatori. Il fondo dovrebbe essere finanziato in parte dai gestori e in parte con i proventi delle multe comminate dall'Agcom.

Agenda Digitale

Considerata l'arretratezza ancora in essere del nostro Paese, ribadiamo la necessità di una accelerata decisa sul tema, chiediamo un impegno per sciogliere tutti i nodi che bloccano la “digitalizzazione” del nostro paese.

Parte seconda

I servizi postali

1. L'Europa e i servizi postali

Il mercato postale Europeo è stato liberalizzato da pochi anni tuttavia, pur mostrando uno sviluppo della concorrenza, necessita di un continuo consolidamento.

I principali obiettivi degli Stati membri sono quelli di favorire l'apertura del mercato e l'attività degli operatori postali in regime di concorrenza e migliorare la qualità del servizio.

Sono in corso cambiamenti strutturali, tra cui, il declino dei volumi postali, il crescente rilievo dei servizi on line e, grazie al fenomeno della globalizzazione, vi è un omogeneo aumento dei volumi e dei ricavi del servizio di corriere espresso, conseguente al maggior utilizzo delle spedizioni internazionali.

Al contrario, si registra una diminuzione dei prodotti di corrispondenza tradizionali, come la corrispondenza, le fatture, le offerte commerciali che diminuiscono per effetto della *e-sostituzione* della posta cartacea con quella elettronica e con le e-mail.

In quest'ottica, il mercato postale europeo è volto al rafforzamento ed allo sviluppo delle Reti Information Technology – ICT, al consolidamento delle comunicazioni elettroniche e delle innovazioni tecnologiche, ed a garantire la sicurezza informatica, la qualità del servizio e la tutela del consumatore e delle categorie deboli.

Al centro del dibattito europeo, insieme alla definizione di una Regolamentazione che promuove la concorrenza, vi è l'onere del costo del servizio postale universale, non più sostenibile per molti paesi, come in Italia.

Per contrastare il problema, ciascun paese europeo sta mettendo in campo strategie di mercato per compensare le perdite, diversificando i servizi offerti o sviluppandone nuovi.

In particolare, la Germania e l'Olanda hanno stabilito una maggiore espansione sul mercato internazionale mediante l'attività di corriere espresso; a differenza dell'Italia e della Francia che hanno sviluppato i servizi finanziari ed assicurativi.

L'operatore francese La Poste ha ottenuto la licenza bancaria attraverso "La Banque Postale" che opera come una banca tradizionale, mentre Poste Italiane offre servizi finanziari attraverso la divisione aziendale Bancoposta.

1.1 – Il mercato postale Europeo

Il mercato unico europeo ha liberalizzato il servizio postale europeo con un iter progressivo ed ha avuto un conseguente aumento del numero degli operatori che si occupano dei servizi di corrispondenza e di spedizioni tramite corriere espresso.

Il processo si conclude dopo 10 anni di interventi, realizzati mediante importanti Direttive europee¹.

La liberalizzazione del mercato postale è avvenuta in momenti diversi nei singoli paesi europei, portando a risultati differenti, in virtù della situazione economica del singolo stati.

In Francia il mercato postale è liberalizzato dal 2011. Il fornitore del servizio universale è La Poste fino al 2026, ed è diventato una società per azioni, che ha quali azionariati lo Stato e la Cassa Depositi francese, intervenuta successivamente.

L'Olanda è stato il primo paese a privatizzare il settore postale, mediante la trasformazione in azienda nel 1989 ed il collocamento sul mercato nel 1994, con la cessione del 30% e, l'anno successivo, dell'ulteriore 25%, che ha portato alla perdita del controllo della compagnia.

Da quel momento, il 90% degli uffici postali è stato chiuso, il servizio è gestito da quattro aziende concorrenti, fra cui, PostNL, l'unico incumbent europeo senza partecipazioni statali. Il servizio postale presenta aspetti critici, in quanto vi sono elevati tempi di consegna e una precarizzazione del personale.

¹ la Direttiva postale 97/67/Ce che ha delimitato l'area riservata ai fornitori del Servizio postale universale alle spedizioni di peso inferiore a gr. 350;
- la Direttiva postale 2002/39/Ce che, nel diminuire l'area riservata a gr. 50 (con un prezzo inferiore a 2,5 volte la tariffa base) ha previsto il servizio postale universale su scala comunitaria, l'accessibilità di esso per gli utenti e, per il fornitore, l'obbligo di tenuta in conti separati del servizio universale riservato, da quello non riservato, e la qualità del servizio regolare ed affidabile;
- la Direttiva postale 2008/6/Ce che ha eliminato l'area riservata dal 1° gennaio 2011 nella maggior parte degli Stati membri ed ha completato il processo di liberalizzazione del mercato, prevedendo la creazione di Autorità nazionali di regolamentazione indipendenti entro il 2012.

L'Austria è liberalizzata, tuttavia, malgrado tre quarti del mercato postale siano aperti alla concorrenza, Post AG continua a detenere il 98% del mercato della corrispondenza².

Il Regno Unito ha il mercato liberalizzato dal 2006 con Royal mail, fornitore designato del servizio postale universale, ed è caratterizzato dalla regolamentazione dell'accesso degli operatori postali alla rete di Royal mail, oltre che dalla determinazione del prezzo di accesso che, purtroppo, essendo troppo basso, ha contribuito a determinare una situazione finanziaria difficile.

Attraverso la normativa prevista dal Postal Service Act del 2011, si è dato il via alla privatizzazione del 60% di Royal Mail, poi definitivamente completata nell'ottobre 2015³.

La Germania ha il mercato postale liberalizzato dal 2008 con Deutsche Post, fornitore designato del servizio universale e, per superare le difficoltà e la concorrenza, ha messo in campo strategie di diversificazione delle proprie attività, soprattutto orientate verso attività di logistica internazionale e di comunicazione digitale, attraverso un servizio di recapito elettronico⁴.

In Belgio il mercato postale è gestito da De Post, quale azienda controllata dallo Stato per il 50,1%. Essa si configura come una società privata a controllo statale, il cui processo di privatizzazione è iniziato nel

² L'Austria nel 2006 ha collocato l'IPO di Oesterreichische Post AG ed ha messo sul mercato il 49% della società, da cui sono derivati introiti per circa 800 milioni di dollari. Dalla capitalizzazione delle Poste austriache si stima un ricavo di 1,33 miliardi di euro. In particolare, OP genera 2,4 miliardi di euro di entrate annuali e occupa 23mila impiegati.

³ Inizialmente tale operazione non è stata accolta favorevolmente, a causa di una presunta sottovalutazione del titolo. Tuttavia, il primo giorno di quotazione, vi è stato il balzo del titolo al 38%, ed una domanda 23 volte più alta dell'offerta.

Malgrado vi siano stati un costo complessivo dell'operazione di oltre un miliardo di euro e minori introiti per i contribuenti, ci sono stati elevati guadagni per le casse dello Stato, per la cifra complessiva di 3,3 miliardi di sterline.

⁴ Le operazioni di privatizzazione in Germania hanno portato all'aumento di capitalizzazione dai 23 miliardi del 2000 a 32 miliardi attuali. In origine, vi erano tre società autonome tra loro ma dipendenti dal Ministero delle poste e delle telecomunicazioni che gestivano il mercato postale tedesco: Postdienst (oggi Deutsche Post), legata ai servizi postali, Postbank, legata ai servizi finanziari, Telekom, legata alle telecomunicazioni. Nel 1994 ha avuto avvio il processo di privatizzazione delle tre aziende e nel 2000 è stato collocato l'IPO di Deutsche Post, che a partire dal 2005 è a maggioranza privata. Il fatturato è aumentato da 22,3 miliardi del 1999 a 55 miliardi del 2013. Deutsche Post (pubblica al 30,5%) si è imposta come un forte investitore internazionale ed ha acquisito sette società postali nel mondo e si è ampliato in diversi settori, anche se negli ultimi anni ha comunicato la presenza di 35mila esuberanti.

2006, con la vendita del 44% della società ad un consorzio formato da Post Danmark e dalla britannica CVC.

1.2 Il mercato postale Europeo e l'andamento di volume dei servizi di corrispondenza e di corriere espresso

Il mercato Europeo dei servizi postali è caratterizzato da una contrazione dei volumi e dei ricavi dei servizi di corrispondenza, a fronte di un considerevole incremento del segmento pacchi e corriere espresso, in linea con quanto avviene nei paesi d'oltre oceano come il Brasile, l'Asia ed il sud Africa.

Analisi recenti⁵ dimostrano che all'aumento del PIL di una nazione si associa una riduzione nei volumi degli invii di corrispondenza da parte degli operatori nazionali derivante dal fenomeno della *e-substitution* di sostituzione elettronica della posta cartacea.

Tale fenomeno si sta verificando in Germania, nel Regno Unito, in Olanda, negli Stati Uniti ed in Italia. In particolare, ci sono perdite evidenti dei mercati dei servizi di corrispondenza in Danimarca e Paesi Bassi, in cui sono presenti e ben sviluppate le comunicazioni elettroniche.

Talvolta la sostituzione elettronica si realizza con intensità diverse nei paesi appartenenti alla stessa area geografica. Come è avvenuto in Danimarca, in cui le poste danesi hanno unificato con quelle svedesi i loro servizi postali nella società PostNord, ed hanno perso il 45% dei propri volumi, contrariamente al mercato svedese in cui la riduzione è stata minima.

La domanda di servizi di corriere espresso e pacchi, al pari dei servizi di corrispondenza è eterogenea e riflette il diverso sviluppo economico dei rispettivi paesi. In particolare, le spedizioni espresse tra imprese (B2B) sono proporzionali al quadro economico, mentre quelle da imprese ad individui sono proporzionali allo sviluppo dell'e-commerce.

1.3 La Rete postale Europea e i punti di accesso

La Rete postale nei diversi paesi Europei è eterogenea e presenta punti di accesso distribuiti diversamente, dipendenti da alcuni fattori, tra cui la morfologia del territorio.

⁵ A cura di Boston Consulting Group S.r.l.

Distribuzione uffici postali	Italia	Francia	Germania	Austria	Irlanda
Area media servita da un Ufficio postale (Km ²)	23,19	32,30	14,28	45,92	61,64
Numero medio di abitanti servito da un Ufficio postale	4622	3746	3274	4582	4060

Fonte Cittadinanzattiva su elaborazione e stime AGCOM su dati Universal Postal Union UPU

Il raffronto tra i diversi Paesi Europei evidenzia il numero medio di abitanti serviti da un Ufficio postale permanente; e l'area media servita da un Ufficio postale, espressa in termini di Km, e fa emergere che:

- in termini di area coperta, la Rete postale Italiana è più capillare rispetto a quella di Austria, Francia, Irlanda, mentre è inferiore per capillarità a quella tedesca;
- in termini di popolazione servita, la Rete postale Italiana è più capillare rispetto a quella di Austria, Francia, Irlanda e Germania e sono i paesi Europei ad avere un numero medio di abitanti inferiore per Ufficio postale, se confrontati con l'Italia.

Per quanto riguarda il numero degli Uffici postali in cui è possibile effettuare operazioni di natura bancaria o finanziaria, esso corrisponde alla totalità degli uffici presenti in Italia, Austria ed Irlanda.

Mentre in Francia è del 56% e presenta un valore percentuale inferiore, ed in Germania tale valore scende ulteriormente al 22%.

1.4 - Il Gruppo dei Regolatori Europei per i servizi postali – ERG

Il Gruppo dei Regolatori Europei per i servizi postali – ERG⁶, è stato costituito⁷ per l'applicazione uniforme della Regolamentazione e per monitorare il mercato interno. Esso ha funzioni di assistenza alla Commissione su qualsiasi questione e di consultazione aperta ai partecipanti al mercato, ai consumatori e agli utilizzatori finali. In particolare, si occupa del rafforzamento e lo sviluppo del mercato interno postale.

⁶ Il Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea, in considerazione della Direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, ha previsto la designazione di un'autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale designata dagli Stati membri.

⁷ Dalla Commissione Europea con Decisione del 10/08/10 con Decisione della commissione Europea n° 2010/C 217/07

Il dibattito europeo dei partecipanti all'ERG attualmente in corso ha ad oggetto l'evoluzione dei mercati postali e la riduzione del volume di invii postali, il costo del servizio postale universale, il monitoraggio del mercato postale, la tutela del consumatore, la liberalizzazione del mercato postale europeo e le criticità delle spedizioni legate all'e-commerce.

Tra le attività svolte dall'ERGP, una specifica menzione merita la pubblicazione dell'opinione congiunta BEREC/ERGP in tema di prezzi e regime regolamentare dei servizi transazionali di consegna dei pacchi. L'analisi, espressamente richiesta dalla Commissione europea, identifica le principali difficoltà rilevate nell'ambito dell'e-commerce e della consegna transfrontaliera dei pacchi e analizza le misure attualmente in uso o quelle che potrebbero essere applicate con un Focus particolare sulla trasparenza dei prezzi e il controllo da parte dei Regolatori europei.

L'attuale vice-presidente dell'ERGP è l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e, secondo le previsioni, nel 2017 ricoprirà la presidenza del gruppo. Riguardo a tale incarico, l'Autorità ha anticipato che saranno approfonditi i temi regolamentari connessi alla fornitura del servizio universale postale.

Capitolo 2 - Le politiche del settore in Italia

2.1 Il mercato italiano dei servizi postali

Il mercato postale in Italia è composto da un numero considerevole di attori, il settore è neo-liberalizzato e, con espresso riferimento al servizio postale non universale, mostra risultati positivi di apertura alla concorrenza grazie all'ingresso di nuove imprese. Il settore è contraddistinto da modifiche strutturali, quali il declino dei volumi postali, il crescente rilievo dei servizi on line e dei servizi di corriere, che presentano maggiore competitività.

Dal raffronto tra gli ambiti che lo compongono emergono differenti risultati.

Il mercato dei servizi che rientrano nel servizio universale, in cui *opera Poste Italiane, non incentiva l'ingresso di nuovi operatori*, a causa degli *elevati costi fissi* necessari a fornire i servizi su scala nazionale.

Al contrario, il mercato dei servizi che non sono compresi nel servizio universale presenta una quota di mercato del 74% detenuta da Poste Italiane, mentre *la residua è detenuta da altri operatori che operano in regime di concorrenza*.

Il mercato dei servizi di corriere espresso è caratterizzato dalla presenza di molti operatori e da una maggiore concorrenza.

Il 2015 ha contraddistinto il mercato postale dall'ingresso di Poste Italiane in Borsa nel mercato azionario⁸ con una parte di capitale sociale collocata sul mercato per il 35,3%, di cui il 22,1% destinata agli investitori istituzionali e del 13,2% ad investitori individuali.

L'operazione ha una valenza duplice, per l'Azienda che avrà dei profitti, e per lo Stato per l'abbattimento del debito pubblico.

Ci sono 2.519 imprese operanti nel settore, alle quali sono stati rilasciati 3.932 titoli abilitativi, al 15 settembre 2015, dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Nel dettaglio, ben 1.413 imprese su 2.519 (il 56,1%) è titolare contemporaneamente di licenza individuale (per offrire servizi che

⁸ La data di quotazione in borsa è il 27/10/2015. Fino a tale data Poste Italiane era di proprietà del Ministero dell'economia e delle finanze.

rientrano nel perimetro del servizio universale postale) e di autorizzazione generale (per offrire servizi postali al di fuori dell'area del servizio universale).

In riferimento a quest'ultime, il 32,9% riguarda servizi di intermediazione di posta massiva ed il 38% riguarda servizi "a data e ora certa".

Titoli abilitativi	in %
Licenze	42%
Autorizzazioni	51%
Autorizzazioni ad effetto immediato	7 %
Totale al 15/09/15 n. 3.932	100

Fonte: Cittadinanzattiva su elaborazione e stime AGCOM su dati MISE al 19/9/2015

Dal confronto con gli altri paesi europei, l'abilitazione è stata rilasciata ad un numero maggiore di operatori abilitati, corrispondente al 58,6% dei titoli rilasciati dal MISE negli ultimi 4 anni.

Per quanto riguarda la forma societaria delle imprese: il 42,4% dei titoli è detenuto da imprese individuali, il 31,1% da società a responsabilità limitata e solo il 2,5% da società per azioni.

Molti di essi svolgono un ruolo di intermediazione o sono attivi solo in una o più fasi della catena del valore relativa al mercato postale (raccolta, consegna, trasporto, ecc.) o solo per aree geografiche distinte ed il traffico complessivo è gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-to end*).

In relazione ai servizi non rientranti nel servizio universale, pur essendo aperti alla concorrenza, sono gestiti da una parte degli operatori che incide in modo ancora marginale sulle dinamiche competitive, tranne pochi operatori dei servizi di corriere espresso (come la società SDA, di proprietà di Poste Italiane, che ha una quota di mercato di circa l'11%).

In riferimento alle notificazioni degli atti giudiziari a mezzo posta, di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, esse continuano ad essere affidate in esclusiva a Poste Italiane. Pur essendo prevista l'abolizione della riserva nel disegno di legge dell'aprile del 2015⁹, la fornitura di tale servizio, per motivi di ordine pubblico, è tuttora oggetto di riserva a favore della società incaricata di fornire il servizio universale postale.

⁹ La riserva delle notifiche atti giudiziari a Poste italiane è prevista fino alla data di giugno 2017.

2.2 Le dinamiche del settore

Il mercato postale nazionale presenta nel 2015 un trend in lieve aumento, con una riduzione dei volumi di invii, dell'8,5%, rispetto all'anno precedente, ed un fatturato complessivo del settore dei servizi postali di 6,5 miliardi di euro, in aumento dell'1,8% rispetto all'anno precedente¹⁰.

I livelli di concorrenza per i servizi postali non rientranti nel servizio universale confermano la posizione di Poste Italiane, rispetto agli altri operatori, che si attesta al 74% della quota di mercato, anche se in lieve flessione, di un punto percentuale rispetto al 2014.

Sono mutate le esigenze delle famiglie italiane e la spesa media mensile per il servizio postale è diminuita in 15 anni del 70%: da 7 euro nel 1998 ad 2 euro nel 2013. Il settore ha avuto un calo dei volumi significativo del 36% dal 2004 ad oggi e le integrazioni e compensazioni pubbliche sono state ridotte di -60% dal 2009.

I prezzi dei servizi postali sono cresciuti a seguito della manovra tariffaria di revisione dei prezzi¹¹, a cui sono conseguite la realizzazione del nuovo servizio di “*posta ordinaria*” e della “*posta prioritaria*” con caratteristiche del prodotto modificate rispetto al precedente (cfr. delibera n. 395/15/CONS).

La manovra ha inserito nuove tariffe, tra cui, il costo del bollettino postale aumentato da 1,30 euro ad 1,50 euro pur prevedendo una tariffa invariata per le fasce più deboli della popolazione.

Tali interventi registrano un indice dei prezzi al consumo su valori pressoché costanti e la crescita dei prezzi dei servizi postali in Italia in linea con la media europea.

Per quanto riguarda i ricavi e volumi, il settore attesta valori in aumento per il settore del *corriere espresso*, provocati dalla maggiore diffusione del commercio elettronico.

Mentre, il dato più preoccupante riguarda il *servizio postale universale* che ha ricavi e volumi in calo.

Nel dettaglio, i prodotti postali rientranti nel servizio universale hanno generato nel 2015 ricavi per oltre 1,7 miliardi di euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Anche i volumi totali sono in calo, rispetto al 2014.

Fra di essi, la corrispondenza nazionale rappresenta il 92,4% dei volumi totali.

¹⁰ Relazione AGCOM sui dati ISTAT degli operatori del settore dei servizi postali del 2015

¹¹ Del. 164/15/CONS

I servizi di notifica degli atti giudiziari di cui alla legge n. 890/1982 e s.m.i. e le violazioni del codice della strada di cui all'art. 201 del d.l. n. 285/1992, affidati in esclusiva a Poste Italiane, nel 2015, hanno generato ricavi pari a 329 milioni di euro (per un totale di oltre 48 milioni di pezzi inviati), registrando un aumento, rispetto al 2014, pari rispettivamente allo 0,6%, per i ricavi, ed al 7,8%, per i volumi.

Il mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale ha registrato un trend in aumento sia in termini di volumi che di ricavi.

Il sistema è caratterizzato da una apertura alla concorrenza e dalla maggiore capacità delle imprese a fornire servizi meglio rispondenti alle esigenze degli utenti.

Passando alla concorrenzialità del mercato, Poste Italiane continua a detenere una posizione di preminenza sugli altri operatori che presentano una dimensione marginale di quote di mercato.

La diffusione dell'e-commerce ha favorito lo sviluppo del mercato dei corrieri espressi, in cui si registra l'assenza di un operatore dominante e la presenza di aziende che dispongono di quote di mercato di dimensione non trascurabile e fra loro comparabile. L'operatore riconducibile al gruppo Poste Italiane, SDA, è il quinto del settore in termini di quote di mercato.

2.3 Gli elementi critici del settore.

Il costo del Servizio postale universale e la razionalizzazione degli Uffici Postali

Il mutato contesto economico sociale e politico nazionale ha portato al contenimento della spesa pubblica ed alla conseguente riduzione dell'onere del servizio postale universale a Poste Italiane S.p.A a partire dal 2015. Il Contratto di Programma 2016-2019 ha posposto al 2016 la data a partire dalla quale sarà valido il limite massimo di 262,4 milioni di euro.

La legge di stabilità del 2015 ha modificato l'assetto normativo per assicurare la sostenibilità economica, in corrispondenza ad un periodo di contrazione dei volumi postali e di aumento dei costi di fornitura del servizio universale postale. Essa ha stabilito la durata di un quinquennio del Contratto di Programma tra il MISE e Poste Italiane, introducendo misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale; oltre a definire nuove tariffe degli invii ed obiettivi di qualità.

In conseguenza delle indicazioni fornite dalla nuova disciplina, l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni ha adottato nel corso del 2015 alcuni provvedimenti, per ridurre e coprire il costo del servizio postale universale, indicanti nuove modalità di recapito degli invii postali a

giorni alterni¹² e nuove tariffe e gli standard di qualità del servizio postale¹³, che potrebbero avere un impatto per la qualità del servizio e per la collettività.

Sono stati delineati dall'AGCOM i criteri per individuare i Comuni interessati dalle *nuove modalità di recapito a giorni alterni*, tenendo presente alcuni elementi, tra cui la particolare morfologia del territorio e della rete postale italiana.

Le modalità di recapito a giorni alterni, secondo lo schema bisettimanale, è stato previsto per 5.267 Comuni con popolazione residente inferiore a 5.000 abitanti, secondo un iter progressivo che presenta tre fasi successive avviate, rispettivamente, a partire dal 1° ottobre 2015, dal 1° aprile 2016 e non prima del mese di febbraio 2017.

La prima fase riguarda alcune regioni del nord Italia, su 258 comuni presenti in Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Piemonte per una ristretta fascia di popolazione, pari allo 0,6% della popolazione nazionale, fino al massimo del 25% nella fase conclusiva.

Nell'eventualità vi fossero criticità per la consegna dei quotidiani e la distribuzione in abbonamento dei prodotti editoriali (quotidiani e periodici) e, in particolare, nell'impossibilità di garantire la qualità del servizio di recapito, Poste Italiane ha previsto la consegna dei prodotti editoriali anche nei giorni in cui il servizio universale non è erogato, cioè nelle aree interessate dal recapito a giorni alterni.

Circa la *manovra tariffaria*, essa ha previsto dal 1° ottobre 2015, *l'aumento del costo* per il servizio di posta ordinaria formato *standard* (reintrodotta dalla legge di stabilità 2015), del prezzo non superiore a 0,95 euro/invio, avente un termine di consegna entro il quarto giorno lavorativo.

Operatori postali privi di titolo abilitativo

Il mercato dei servizi postali si caratterizza, oltre che per l'elevato numero di operatori postali attivi, per un notevole numero di imprese che operano sul territorio, pur non essendo in possesso del titolo abilitativo richiesto¹⁴.

Per contrastare le attività abusive sono in corso istruttorie in sinergia tra l'AGCOM e la Guardia di Finanza, finalizzate a ristabilire il rispetto delle regole nel settore e consentire lo sviluppo di una corretta concorrenza ed una tutela dell'utenza.

Tali attività sono volte a garantire informazioni chiare e trasparenti,

¹² Del 163/15/CONS

¹³ Delibera n. 164/15/CONS e 395/15/CONS

¹⁴ delibera n. 129/15/CONS

relative all'offerta, le condizioni economiche, i punti di presenza dell'operatore sul territorio, i mandatarî; e consentire di monitorare la qualità del servizio di recapito dei propri prodotti utilizzando procedure di reclamo, di indennizzo e di conciliazione.

Non di minore importanza, l'erogazione del contributo al Fondo di compensazione che deve essere garantita da tutti gli operatori abilitati, unitamente al rispetto della Legislazione in materia di lavoro e CCNL.

Il costo futuro del sistema SPID di identità digitale rilasciato da Poste Italiane

A seguito di sottoscrizione da parte dell'AGCOM con l'Agenzia per l'Italia Digitale di una convenzione finalizzata all'adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), il nuovo sistema semplificato ed unificato di accesso ai servizi delle PA, Poste Italiane è fornitore del sistema SPID di identità digitale, di identificazione, insieme ad altri Identity Provider.

Il principio ispiratore è la sempre maggior semplificazione per i cittadini e le imprese, grazie a modalità di *login* svincolate sia dal servizio e dall'Ente erogante, sia dal dispositivo di accesso.

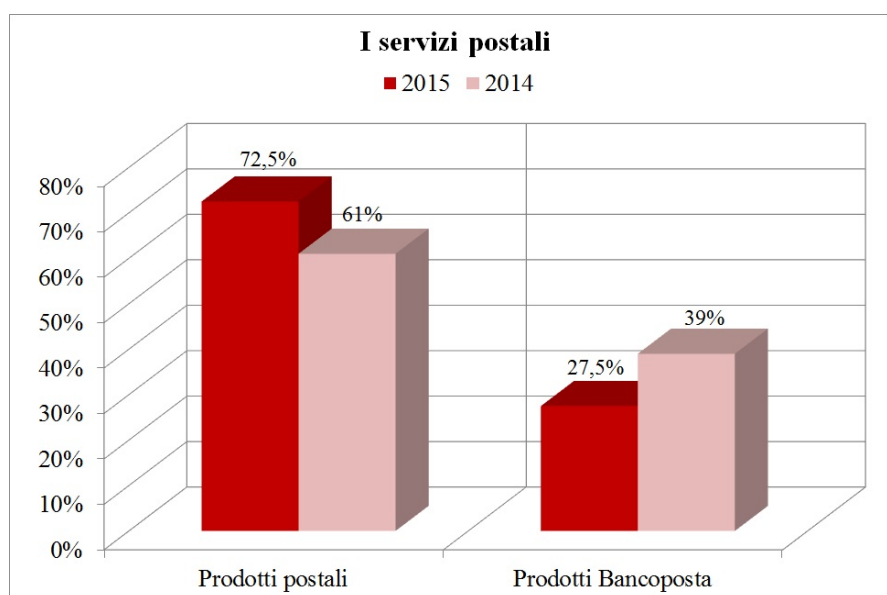
Sul punto, si segnala una criticità data dal costo del servizio. Ciò avverrà in futuro, in quanto il primo contratto biennale SPID con l'utente prevede la gratuità del servizio e, dopo tale data, l'identità digitale sarà un servizio a pagamento, con oneri per categorie di svantaggiati, quali disabili, che avrebbero necessità di avere un servizio gratuito.

3. Il punto di vista dei consumatori.

3.1 I servizi maggiormente segnalati

Le segnalazioni giunte in tema di servizi postali nel 2014 rappresentano il 3,3% delle segnalazioni totali (9.188) raccolte dal PiT Servizi.

Si confermano al primo posto, al 72,5% con un rilevante aumento di 11 punti percentuali rispetto al 2014, le problematiche segnalate dai cittadini per i **prodotti postali**, mentre i **prodotti bancoposta** evidenziano problematiche al 27,5%, in flessione di 11 punti percentuali rispetto l'anno precedente.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

3.2 I prodotti postali

Le problematiche per i prodotti postali segnalate nel 2015 riguardano, per il 58,3%, la corrispondenza e, per il 41,7%, i pacchi.

Le segnalazioni sulla corrispondenza subiscono una flessione di quasi 5 punti percentuali, mentre quelle relative alle spedizioni dei pacchi un aumento di 4 punti percentuali.

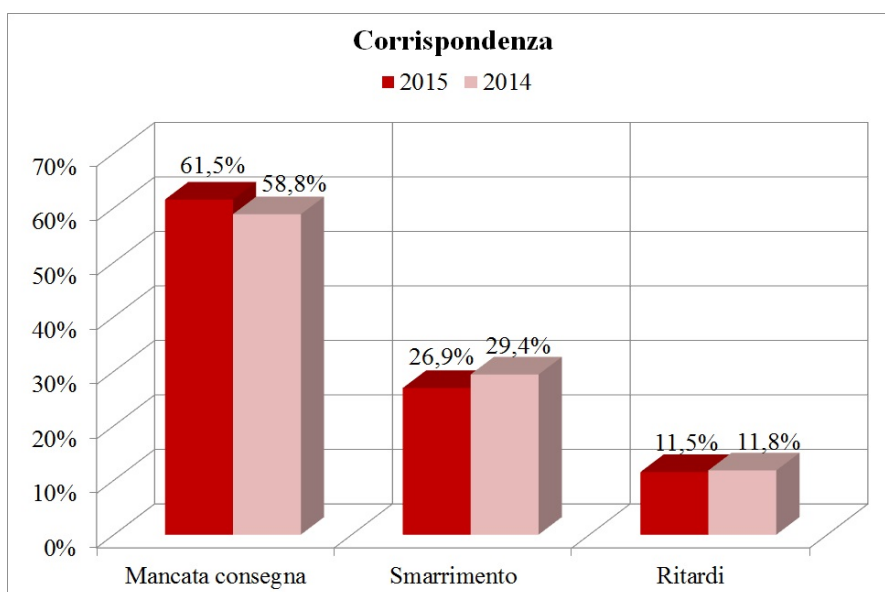
Prodotti postali	2015	2014
Corrispondenza	58,3%	63%
Pacchi	41,7%	37%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Il trend evidenzia un'inversione del dato registrato nell'anno precedente, con una diminuzione dei disservizi per la corrispondenza ed un aumento quanto ai pacchi postali.

Le maggiori criticità nel 2015 afferiscono la mancata consegna della posta massiva o raccomandata, oppure delle spedizioni dei pacchi.

Entrando nello specifico, nella voce corrispondenza si attesta al primo posto la mancata consegna (61,5%) di una posta prioritaria, di una raccomandata, o di una bolletta relativa a utenze domestiche.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Il dato registra un incremento di quasi 3 punti percentuali rispetto al 2014 e, in particolare, una mancanza di qualità del servizio e lo scostamento dagli standard previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore.

Gli utenti si rivolgono al PiT a causa della mancata consegna della corrispondenza o in presenza di comportamenti scorretti del portalettere, che a volte è in sostituzione del titolare incaricato.

In questi casi, gli utenti segnalano che la corrispondenza non viene distribuita correttamente. Talvolta, viene lasciato dal portalettere un avviso di giacenza, malgrado il destinatario fosse presente in casa, e in questo modo è costretto a recarsi per il ritiro presso l'ufficio postale.

Anziani e invalidi hanno evidenziato il disagio di doversi recare personalmente per il ritiro presso l'ufficio postale, spesso lontano dalla propria abitazione. Oppure, chi lavora lamenta la perdita di tempo.

Qualcuno segnala che la raccomandata non consegnata riguarda una Cartella esattoriale di pagamento e la mancata consegna preclude la possibilità di presentare un ricorso, a causa della scadenza dei termini.

C'è chi reclama perché la raccomandata non consegnata ha ad oggetto la notifica di un concorso pubblico, a cui l'utente non può più partecipare per scadenza dei termini.

La mancata consegna della raccomandata in qualche caso ha ad oggetto una comunicazione importante, relativa ad una domanda di trasferimento al datore di lavoro in una sede di lavoro più vicina. E provocare conseguenze importanti per il consumatore.

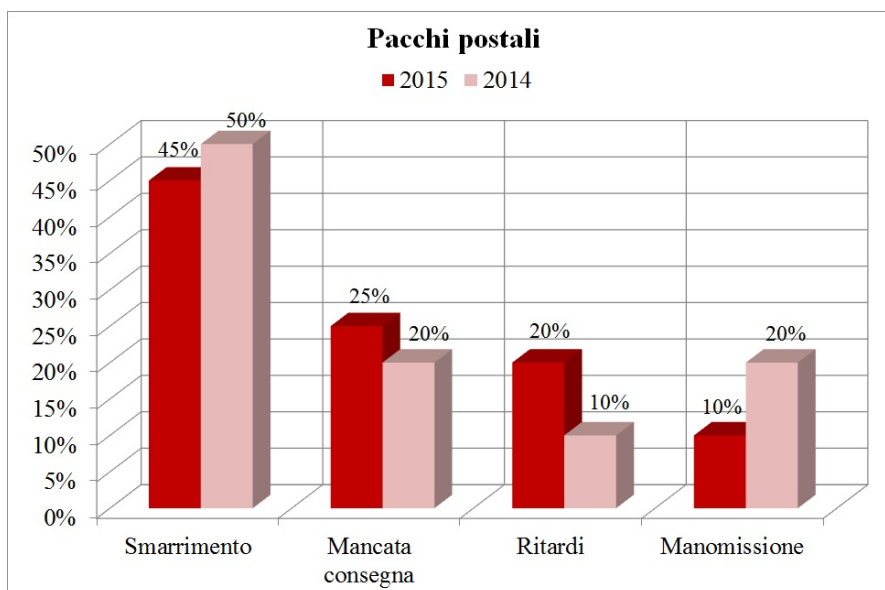
Seguono nella graduatoria, le criticità per lo smarrimento della corrispondenza che vengono segnalate al 26,9%, in lieve flessione rispetto al 2014.

Mentre rimangono sostanzialmente stabili le segnalazioni relative ai ritardi nella consegna della posta (11,5%).

Le segnalazioni per i pacchi postali al 45%, con una diminuzione del 5% rispetto al 2014, per lo smarrimento, mentre la mancata consegna, al 25%, aumenta di 5 punti percentuali rispetto al 2014.

Aumentano in maniera significativa (+10%), le lagnanze dei cittadini relative ai ritardi dei pacchi postali (20%).

La voce manomissione, al 10%, diminuisce in modo considerevole di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

In riferimento alle spedizioni dei pacchi, da una parte, si registra un miglioramento della qualità del servizio per gli smarrimenti e la manomissione.

Al contrario, vi è un peggioramento riferito alla mancata consegna degli stessi ed al ritardo nella consegna, dovuto al mancato rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta dei servizi delle società che erogano il servizio.

I consumatori lamentano il mancato ritiro dei pacchi, se prenotato on line, nel giorno prestabilito e pagato in anticipo tramite il sito internet dello spedizioniere. Oppure, il ritardo nella consegna e la mancata risposta al reclamo e si rivolgono all'Associazione per vedere tutelato il proprio diritto.

Spesso la definizione della controversia avviene in via bonaria, tramite l'attivazione di una procedura paritetica di conciliazione e, nei casi di smarrimento, i consumatori ottengono un indennizzo.

Problemi maggiori vengono segnalati nei casi di spedizioni all'estero, a cui va applicata la normativa UPU.

Alcuni utenti hanno ricevuto assistenza per spedizioni di pacchi inviati in oriente, ma non consegnati o non rientrati in Italia. In questi casi, la difficoltà nella lingua e, in particolare, l'indicazione dell'indirizzo, talvolta, errato sul modulo di spedizione del pacco internazionale, senza aver

ricevuto dettagliate spiegazioni dall'operatore dello sportello postale, hanno reso impossibile il recapito.

Corrispondenza/Ritardi

- La Sig.ra Adele spedisce con Poste Italiane una raccomandata contenente un ricorso all'Agenzia delle Entrate, che non viene recapitata nei termini e ed invia un reclamo.
- La signora, assistita da Cittadinanzattiva, tramite procedura di conciliazione paritetica ottiene un indennizzo di € 350,00.

Smarrimento pacco

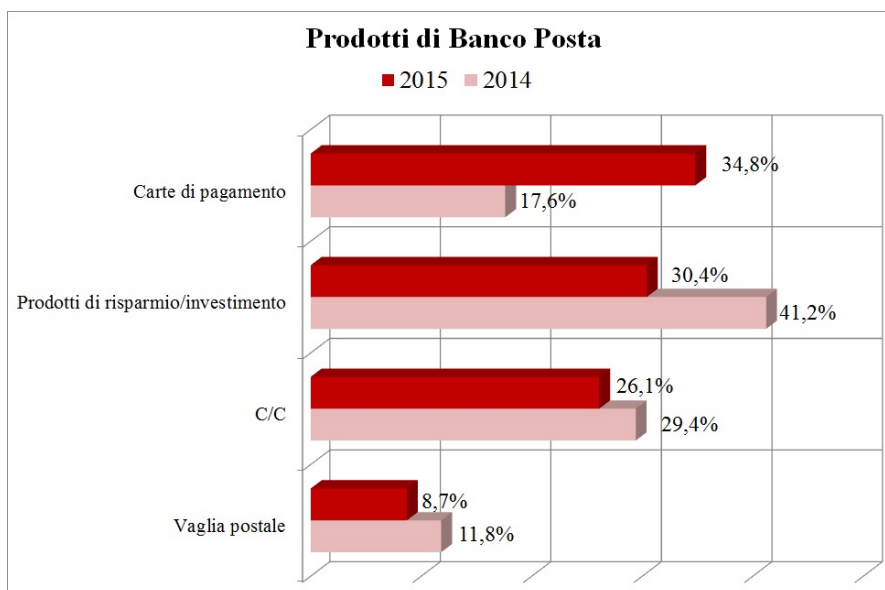
- Il Sig. Giampiero ha spedito un pacco in Inghilterra che non è stato consegnato e risulta perso. A fronte di un reclamo con esito negativo, si rivolge a Cittadinanzattiva per attivare la procedura di conciliazione.
- Poste Italiane riconosce un indennizzo di € 250,00.

3.3 I prodotti di BancoPosta

I prodotti Banco Posta coprono il 27,5% delle segnalazioni totali sui servizi postali. In questo ambito, le principali lamentele dei cittadini che si sono rivolti al PiT nel 2015 riguardano le carte di pagamento (34,8%) (Bancoposta, Postepay, etc.), in rilevante aumento del 17 punti percentuali rispetto al 2014.

Le criticità segnalate dai cittadini nel 2015 per le carte di pagamento (Postamat, Postepay, conti online, etc.), sono relative alla smagnetizzazione, furto e smarrimento della carta, e alla procedura di accesso e blocco della carta, con successiva difficoltà di accesso al credito.

Al contrario, si registra una flessione per le altre categorie. Le richieste di assistenza per i prodotti di risparmio o investimento (30,4%), diminuiscono di circa 9 punti percentuali rispetto all'anno precedente.



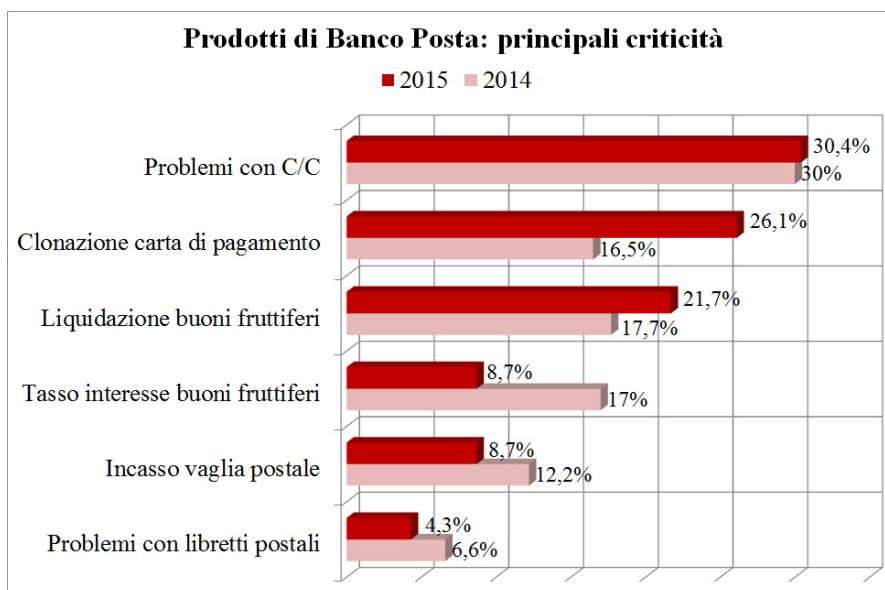
Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

In merito ai disservizi per i conti correnti (26,1%), si attestano in diminuzione (di 3,3%) e le segnalazioni sui vaglia postali (8,7%) subiscono una flessione di 3 punti percentuali.

Le problematiche che i cittadini evidenziano per i conti correnti (+30,4%) riguardano eventuali difficoltà nella liquidazione del conto a favore degli eredi, in caso di intestatario deceduto; oppure, il disconoscimento delle operazioni e la disponibilità di accredito (incongruenza tra saldo contabile e saldo disponibile).

Un altro disservizio segnalato dagli utenti è la clonazione della propria carta di pagamento (26,1%) che nel 2015 subisce un rilevante aumento di circa 10 punti percentuali.

Malgrado l'implementazione dei sistemi di sicurezza, vengono effettuate operazioni anche d'importo rilevante con una carta di pagamento clonata.



Fonte: Cittadinanzattiva – rapporto PiT Servizi 2016

Aumentano le segnalazioni relative a **liquidazione dei buoni fruttiferi** (+4%) mentre il **tasso di interesse dei buoni fruttiferi** (+8,7%) diminuisce rispetto al 2014.

Il dato relativo ai buoni fruttiferi va ricollegato sia al ritardo nella liquidazione che al fenomeno del mancato rimborso, equo, dei buoni medesimi che sarebbero rimborsati in parte, a causa di una errata interpretazione di un decreto ministeriale del 1986. In particolare, ai fini del calcolo degli interessi, vengono riconosciuti al consumatore dei tassi di interesse inferiori stabiliti dal succitato decreto, senza tenere in considerazione la tabella che era riportata sul buono al momento della sottoscrizione¹⁵.

Essendo prodotti collocati da Poste Italiane, ma appartenenti di altri soggetti (Mef-Ministero del Tesoro e Cassa Depositi e Prestiti), Poste Italiane ha dichiarato di non poter intervenire in alcun modo, tranne alcune specifiche tipologie¹⁶ per cui è disposta al riesame.

¹⁵ Tra essi, rientrano le segnalazioni relative ai buoni appartenenti alle serie m,n,o,p, tutti legittimamente assorbiti nella serie q, e i Buoni a termine o ordinari emessi dal 28 dicembre 2000 riportanti sul verso rendimenti e condizioni previste per vecchie serie non più vigenti, per i quali non sussiste la possibilità di andare a ridiscutere il valore dei Buoni.

¹⁶ Condizioni e rendimenti riferiti a serie non più vigenti al momento dell'emissione del titolo; utilizzo del timbro sbagliato per indicare sul verso del titolo rendimenti riferiti a serie

Le problematiche evidenziate dai cittadini per l'**incasso vaglia postale** si attestano al +8,7%, in lieve flessione rispetto al 2014. Diminuiscono le problematiche relative ai **libretti postali** (4,3%) riferite soprattutto alle difficoltà di riscossione del credito in caso di libretti contestati e dei libretti dormienti.

Clonazione carta di pagamento

- Il Sig. Marco presenta un reclamo a Poste Italiane per comunicare il disconoscimento di diverse operazioni effettuate con la carta poste pay e richiede il rimborso di € 800,00, sottratti in seguito a clonazione della carta. Grazie all'intervento del Pit Servizi, l'utente ottiene il rimborso della cifra sottratta illegalmente.

3.4 Le nostre proposte

Mercato unico europeo delle telecomunicazioni

Occorre garantire un accesso equo e a prezzi ragionevoli ai servizi e prodotti digitali in tutta l'Unione. I cittadini dovrebbero poter usufruire anche dei servizi commerciali e prodotti di intrattenimento culturale online degli altri paesi, ad oggi di fatto negati per le barriere e i divieti imposti dai mercati nazionali

Istituzione di un fondo di garanzia per i consumatori in caso di eventi straordinari e di fallimento dell'azienda

Chiediamo ad Agcom e alle aziende di istituire un fondo di garanzia al quale i consumatori potranno accedere in tutti i casi in cui le aziende falliscano e si verifichino eventi straordinari per i quali non è contemplato un indennizzo per i consumatori. Il fondo dovrebbe essere finanziato *in parte dai gestori e in parte con i proventi delle multe comminate dall'Agcom*

Agenda Digitale

Considerata l'arretratezza ancora in essere nel nostro Paese, ribadiamo ancora una volta la necessità di dare una accelerata decisa sul tema, e

differenti da quella riportata sul titolo stesso e, infine, buoni a termine che riportano sul verso del titolo rendimenti previsti per la tipologia ordinaria o viceversa.

chiediamo un impegno per sciogliere tutti i nodi che bloccano la “digitalizzazione” del nostro paese.

Telemarketing

Cittadinanzattiva, con Unc, Mdc e Udicon ha promosso la campagna **#nondisturbarmi** chiedendo un *teleselling* rispettoso della *privacy* e delle persone con una seria riforma del sistema *call-center*.

Di seguito le proposte di dettaglio:

1) **Introduzione di un meccanismo di Responsabilità solidale** tra l’azienda che avvia la campagna e il call-center che fa le telefonate (per evitare rimpalli di responsabilità e di dover perseguire piccoli call-center con sede all’estero);

2) **Potenziamento del Registro pubblico delle opposizioni**, così da ampliarne le prerogative prevedendo: la possibilità di iscrivere anche i numeri di cellulare e che soprattutto che una volta iscritto il proprio numero, si possano così “cancellare” tutti i precedenti consensi (in modo tale da consentire al cittadino di riprendere il pieno controllo dei propri dati).

Sarebbe inoltre preziosa l’istituzione di un Registro per censire le campagne promozionali (con indicazione dell’operatore che lancia la campagna, il periodo di riferimento e i numeri utilizzati per chiamare i consumatori) così da evitare all’utente di dover fare indagini complicate per scoprire chi lo ha disturbato;

3) **Incentivare gli operatori a gestire meglio i dati in loro possesso**: il sistema attuale è costruito in modo tale da disincentivare le buone pratiche. Oggi, infatti, il pagamento alla Fondazione Ugo Bordoni (che si occupa del Registro) è proporzionale all’attività di scrematura dei numeri: tanto più pulisce le liste, tanto più l’azienda deve pagare la Fondazione. Ma in questo modo si disincentivano le imprese a cancellare i numeri (di fatto questi preferiscono pagare le sanzioni), mentre sarebbe meglio stabilire il pagamento in base al fatturato.

Ringraziamenti

La pubblicazione di questo Rapporto non sarebbe stata possibile senza il lavoro quotidiano degli esperti che operano nella struttura PiT di Cittadinanzattiva, in particolare Isabella Mori, Claudia Ciriello e Daria Ferrari, e dei collaboratori delle sedi locali del PiT, nonché senza il sostegno di tutta la rete nazionale dei Procuratori dei cittadini che operano presso la struttura centrale, Tina Napoli, Tiziana Toto, Cinzia Pollio e Martina Lalli. A loro va dunque il primo e più sentito ringraziamento.

Si ringraziano inoltre tutti gli uffici di Cittadinanzattiva (Comunicazione e stampa, Relazioni Istituzionali, Raccolta Fondi, Organizzazione ed amministrazione, Networking) che direttamente o indirettamente hanno sostenuto e contribuito a quanto necessario per la stesura del presente lavoro.

Un ringraziamento particolare va al Segretario generale di Cittadinanzattiva, Antonio Gaudio, alle Vice Segretario, Annalisa Mandorino e Francesca Moccia, e alla Responsabile nazionale delle politiche dei consumatori, Tina Napoli, per i continui stimoli al miglioramento e il sostegno nel lavoro quotidiano.

Il presente Rapporto è stato redatto da Claudia Ciriello, *Consulente PiT Unico - Area Consumatori e servizi di pubblica utilità* (Parte prima) e da Daria Ferrari, *Consulente PiT Unico - Area Consumatori e servizi di pubblica utilità* (Parte seconda).

L'elaborazione e l'analisi dei dati, la realizzazione dei grafici e delle tabelle è stata a cura di Tiziana Toto.