

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
MICHELE POMPEO META

La seduta comincia alle 15,15.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati.

Audizione del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Corrado Calabrò, sulle inefficienze e i disservizi nel settore della telefonia fissa.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione, ai sensi dell'articolo 143, comma 2, del regolamento, del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, professor Corrado Calabrò, sulle inefficienze e i disservizi nel settore della telefonia fissa.

Do quindi la parola al professor Calabrò, ringraziandolo per la sua presenza.

CORRADO CALABRÒ, *Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Come già precisato dal presidente, l'audizione in oggetto verte sulle inefficienze e sui disservizi nel settore della telefonia fissa. Sono a disposizione per eventuali domande inerenti ad argomenti connessi.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha poteri di intervento sui due diversi versanti del complesso dei rapporti

che regolano il settore: il sistema dei rapporti tra gli operatori e quello tra gli operatori e gli utenti. Mentre il rapporto tra operatori si sostanzia in un confronto tra pari (che circostringe alla regolazione asimmetrica gli squilibri di forza in campo tra operatori con notevole forza di mercato e gli altri), il rapporto tra gestori e utenti si presenta sempre oggettivamente squilibrato in favore dei primi: la forza economica, la detenzione delle informazioni, la capacità di sostenere il contenzioso sono decisamente a favore degli operatori.

La qualità dei servizi offerti, la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni, la correttezza delle proposte commerciali, dovrebbero essere *in primis* perseguite dai gestori nel loro stesso interesse.

Purtroppo in Italia, ma anche in altri paesi, si rivela difficile da sradicare, nel malcostume di certe pratiche commerciali, un modello di concorrenza che a volte non rifugge da colpi bassi, da artifici atti a carpire la buona fede dei consumatori, da « clausole capestro » nell'attivazione e fatturazione di servizi non richiesti. Tali pratiche commerciali forse nel breve termine possono portare qualche effimero beneficio economico, ma nel lungo termine sono destinate a punire inesorabilmente sul piano dei risultati coloro che in maniera miope le perseguono. L'insistente ricorso a pratiche scorrette rischia di minare la stessa immagine del faticoso processo di liberalizzazione e di apertura dei mercati che pure tanto successo — davvero unico e straordinario — ha avuto in Italia nel campo delle telecomunicazioni. Alle associazioni dei consumatori va il merito di aver denunciato pubblicamente questo malcostume.

Il primo piano di interventi dell'Autorità è dunque quello della sensibilizzazione e responsabilizzazione delle aziende stesse. L'Autorità intende favorire l'adozione di codici di autodisciplina, di protocolli e di accordi con le associazioni dei consumatori. Non ci illudiamo, tuttavia, che l'autoresponsabilizzazione sia da sola sufficiente, per quanto necessaria, a combattere una patologia oggi in fase ancora acuta e in proposito serve l'azione dell'Autorità. Tale azione esiste, è costante e continua. Essa si svolge su tre piani: il piano regolamentare, il piano della vigilanza e della repressione degli abusi e delle violazioni commesse, il piano della composizione delle controversie tra gestori ed utenti.

Un mercato liberalizzato - dove operano tanti operatori, dove ogni giorno milioni di consumatori effettuano transazioni economiche, dove esistono innumerevoli e sempre nuove tipologie di offerte e servizi proposti al pubblico, dove alle questioni economiche si sommano questioni giuridiche e tecniche - presuppone una laboriosa e continua attività di regolazione, di vigilanza, di controllo e di repressione dei comportamenti che si situano al di fuori delle regole fissate.

Il settore delle telecomunicazioni, quindi, è per sua natura difficile da governare, anche in considerazione del fatto che i servizi di comunicazione hanno assunto un ruolo centrale nella vita dei cittadini, che giustamente ripongono notevoli aspettative sugli esiti del mercato e sulle decisioni di chi presiede alla sua regolazione.

La liberalizzazione del mercato e la conseguente libertà di scelta del consumatore fra diversi gestori non possono essere certo un alibi per sostenere un affievolimento dei diritti e della tutela degli utenti. Alcune cifre, tuttavia, rendono l'idea della difficoltà sottostante alla nostra attività. Negli ultimi otto mesi l'Autorità ha analizzato e verificato oltre 3.800 segnalazioni di consumatori; ciò vuol dire che in un anno l'Autorità deve gestire mediamente circa 6 mila denunce di utenti che lamenu-

tano disservizi e inefficienze degli operatori. Tuttavia, le richieste sono molto più numerose.

D'intesa con il Nucleo speciale della guardia di finanza e la Sezione di polizia postale e delle comunicazioni presso l'Autorità, sono state effettuate 25 ispezioni presso sedi e succursali di operatori di telecomunicazioni fisse nelle città di Napoli, Roma, Milano, Bologna e Cagliari. L'attività ispettiva ha avuto quale obiettivo la verifica presso gli operatori delle maggiori problematiche direttamente segnalate dai consumatori: le attivazioni di servizi non richiesti, le procedure interne poste in essere dalle società di telecomunicazioni, al fine di contenere il fenomeno dell'attivazione/disattivazione di servizi non richiesti da parte dell'utenza, le modalità di commercializzazione, vendita e assistenza di prodotti e servizi, con particolare riferimento alla modifica dei piani tariffari e alle modalità di commercializzazione dei servizi a larga banda.

Nello stesso periodo di riferimento l'Autorità ha adottato a conclusione di procedimenti sanzionatori 73 provvedimenti per un totale di 150 casi di violazioni accertate. Il valore complessivo delle sanzioni irrogate in sede di ordinanza/ingiunzione è di oltre 1 milione e 500 mila euro, mentre la somma dei versamenti relativi all'ordinanza e all'archiviazione per oblazione ammonta ad oltre 2 milioni e 200 mila euro. Vi è stata quindi attenzione da parte dell'Autorità; specialmente negli ultimi due anni è stata intrapresa una faticosa strada di vigilanza del mercato e delle sue patologie, anche con l'istituzione di una Direzione tutela dei consumatori e del Servizio ispettivo.

L'importanza assunta dai consumatori nella nuova strategia regolamentare dell'Autorità è testimoniata anche dall'istituzione di un tavolo permanente di consultazione con le associazioni degli utenti, attraverso il quale il Consiglio dell'Autorità intende creare un dialogo continuo e costruttivo con i consumatori. Inoltre, è stata rinnovata la composizione del Consiglio nazionale degli utenti, nel quale sono entrati a far parte rappresentanti delle as-

sociazioni dei consumatori, e con il quale il Consiglio dell'Autorità intrattiene un continuo e proficuo dialogo.

Se questa è la strada tracciata, è giusto constatare che il punto in cui oggi ci troviamo è ancora caratterizzato dalla presenza di numerose patologie, che l'Autorità sta affrontando e che intende risolvere, o quantomeno ridimensionare entro un limite di guardia. Le problematiche riguardano soprattutto l'attivazione di servizi non richiesti, i servizi a tariffazione specifica, la qualità dei servizi, il passaggio degli utenti da un operatore all'altro e la trasparenza delle condizioni economiche e tecniche delle offerte al pubblico.

La problematica più sentita dai consumatori è senza dubbio quella dell'attivazione da parte degli operatori di comunicazione di servizi non richiesti. Oltre il 50 per cento delle denunce pervenute all'Autorità riguarda questo tema. Intendo consegnare, allegate alla relazione scritta, alcune tabelle che raffigurano visivamente sia l'entità del fenomeno che gli altri aspetti patologici cui accennerò nel corso della mia audizione. In particolare, si fa riferimento all'attivazione di servizi aggiuntivi rispetto a quelli effettivamente acquistati dagli utenti (segreterie telefoniche, apparecchi *cordless*, fino all'ADSL), alla modifica delle condizioni economiche senza previa comunicazione ai consumatori, alla fornitura di servizi telefonici da parte degli operatori alternativi (in modalità *carrier pre selection* o *unbundling*) ed ai servizi a tariffazione specifica.

Al fine di dare una risposta più efficace, abbiamo adottato un regolamento, entrato in vigore il 26 gennaio scorso, recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza. Con tale regolamento si intende garantire l'assenza di attivazione per servizi non richiesti dal consumatore o di modifiche unilaterali delle condizioni inizialmente pattuite.

Dopo questa regolamentazione — non sempre avviene che le regolamentazioni siano efficaci, conseguendo i risultati attesi — i casi di servizi di comunicazione elet-

tronica non richiesti, oggetto di segnalazione, risultano in forte diminuzione. Quanto ai servizi a sovrapprezzo a numerazione specifica, l'Autorità ha avviato un procedimento, che si concluderà a breve, in materia di trasparenza delle bollette telefoniche e di blocco selettivo delle chiamate. Sulla trasparenza parlerò in seguito, a proposito dell'applicazione del decreto-legge Bersani.

L'obiettivo è quello di adottare, oltre a nuove misure specifiche a tutela dell'utenza, una forma di fatturazione completamente separata tra la telefonia di base e i servizi a sovrapprezzo, nonché di definire una disciplina organica del blocco selettivo di chiamata, che sarà completamente gratuito sia nella modalità permanente che in quella a PIN. Su questo fronte, infatti, sono ancora diffusi i problemi causati da pratiche truffaldine. Su di essi da anni si concentra l'attenzione degli organi di polizia, dell'autorità giudiziaria e del Ministero delle comunicazioni, attraverso gli ispettorati territoriali regionali. Nell'ultimo anno è stata verificata una recrudescenza a causa del diffondersi del fenomeno delle microtruffe. Sono stati effettuati arresti e perquisizioni, tuttavia il malcostume persiste tuttora.

A livello legislativo è auspicabile un intervento, atteso ormai da tempo, con il quale si eliminino alla radice alcune ambiguità e una certa indeterminatezza presenti nell'attuale contesto delle disposizioni primarie e secondarie. In tal modo si dovrebbe consentire, direttamente o mediante deleghe rapidamente eseguibili, di passare ad un quadro normativo che individui strumenti più adeguati per realizzare l'azione di prevenzione e di repressione. Allo stato attuale, infatti, la disciplina relativa ai servizi a sovrapprezzo resta intricata ed è estremamente difficile vigilare in maniera efficace, poiché le norme vigenti prevedono per la vigilanza sulla stessa materia tre soggetti diversi e indipendenti, anche se per aspetti distinti: Ministero delle comunicazioni, polizia postale ed Autorità. Spesso questi tre soggetti finiscono per intrecciare e sovrapporre reciprocamente la propria azione, anziché

seguire linee convergenti. È necessario, quindi, un intervento legislativo che chiarisca i compiti delle differenti autorità di controllo, identificando con chiarezza le fattispecie di reato e prevedendo opportune sanzioni amministrative e penali.

In tema di qualità dei servizi, l'Autorità si è focalizzata su un aspetto spesso lamentato dai consumatori: la qualità dei servizi per l'accesso ad Internet. Nel corso del 2006 l'Autorità ha adottato la direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, a valle della quale sono stati avviati i lavori per definire un innovativo sistema di misurazione che porrà l'Italia all'avanguardia nell'individuare e misurare indicatori di qualità, quali quelli relativi alla banda effettivamente offerta dagli operatori e ai ritardi di trasmissione. Ciò consentirà alla clientela di poter effettuare una scelta realmente consapevole tra le diverse offerte di accesso ad Internet presenti sul mercato.

Altro aspetto è quello che riguarda la revisione dell'esistente regolamentazione in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, alla luce dell'impatto derivante dalla prossima introduzione del servizio di canone all'ingrosso (il cosiddetto *wholesale line rental*) che grazie all'intervento dell'Autorità consentirà alla clientela di avere un solo operatore di riferimento e una sola bolletta, anche laddove attualmente non è possibile usufruire del servizio di *unbundling*. Il processo messo in atto darà la possibilità ai consumatori entro la metà del 2007 di avere a disposizione una completa gamma di strumenti per valutare in modo semplice, ma completo la qualità di tutti i servizi di telecomunicazioni fisse, siano essi tradizionali (telefonia vocale) o innovativi (larga banda, voce su Internet).

Sempre in tema di qualità di servizi, un aspetto di grande rilevanza per valutare le ricadute dell'evoluzione tecnologica in corso sullo sviluppo non solo economico, ma anche civile della nostra società, riguarda i servizi di assistenza clienti, ovvero la qualità dei *call center*. L'Autorità si è fatta promotrice di un accordo tra

gestori, associazioni di consumatori, utenti e associazioni di categoria. L'accordo contempla l'impegno degli operatori a migliorare la qualità dei *call center* secondo un preciso programma triennale ed obiettivi di qualità predefiniti che saranno verificati alle scadenze. Le relazioni con gli utenti dovranno essere conformi ad un preciso codice di condotta. Speravo che in questi giorni potesse essere raggiunto l'accordo tra le parti, ma così non è avvenuto. L'approssimarsi delle vacanze pasquali ha reso più difficoltoso organizzare un incontro con tutte le parti. Forse non si tratta solo di questo, tuttavia continuiamo a lavorare.

In tema di passaggio degli utenti da un operatore all'altro, l'Italia è al secondo posto in Europa per numero di utenti in accesso disaggregato (*unbundling del Local Loop - ULL*). Circa 2 milioni di utenti hanno chiesto di cambiare gestore, preferendo i servizi di operatori alternativi a quelli dell'*incumbent*. Lo straordinario successo del servizio è stato favorito da un impianto regolamentare tra i più avanzati — imitato, infatti, in Europa — e da condizioni economiche all'ingrosso, definite dall'Autorità, che rappresentano il *benchmark* europeo di riferimento. Il grande interesse acquisito dalla clientela ha provocato problemi di crescita con un notevole numero di clienti che, mese dopo mese, chiedono di passare ad altro operatore. Siamo intervenuti per accelerare questi passaggi e abbiamo anche dettato con una delibera nuove regole, ponendo l'utente al centro del sistema.

Più in generale, le problematiche relative ai disservizi nelle telecomunicazioni fisse sembrano sempre più spostarsi dall'attivazione di servizi non richiesti, per fortuna in calo grazie alla nostra regolamentazione, alle inefficienze di ordine tecnico. In particolare, il ridimensionamento degli investimenti nella rete tradizionale di telecomunicazioni sta provocando un incremento dei malfunzionamenti: tempi di allaccio, durata delle riparazioni dei guasti tecnici. Si tratta del declino della qualità del servizio-paese, che non può non preoccupare.

Venendo al tema della trasparenza delle offerte tariffarie, l'Autorità, a pochi giorni dal varo del decreto Bersani (decreto-legge n. 7 del 31 gennaio 2007), ha adottato la delibera che riguarda le modalità di attuazione della parte del decreto di sua competenza. Come sapete, la competenza che il decreto Bersani ci attribuisce non è quella di sopprimere il contributo alla ricarica — eliminato direttamente dalla legge —, bensì di dettare norme e di vigilare in materia di trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori della telefonia, sia fissa che mobile.

La delibera da noi adottata prevede misure idonee a rendere più trasparenti le attuali offerte di servizi di telefonia, rivolte ai consumatori finali. In particolare, si è ritenuto che le utenze da considerare siano quelle residenziali, per le quali trovano di norma applicazione i contratti *standard*. A questo fine, l'Autorità ha individuato criteri semplici per garantire la trasparenza, identificando tutti gli elementi (scatto alla risposta, prezzo minutario, e così via) che formano il prezzo del servizio telefonico corrisposto dai consumatori.

In particolare: nell'ambito dei servizi mobili, l'operatore deve specificare per ogni offerta il prezzo complessivo delle chiamate di durata di uno e due minuti; per i servizi fissi, le società devono specificare il prezzo delle chiamate di uno e tre minuti; per tutte le offerte *flat* (quelle onnicomprensive, a pacchetto, sia fisse che mobili), viene richiesto che si fornisca al consumatore, contestualmente all'importo mensile richiesto, un elemento orientativo di costo unitario quale il corrispondente numero di chiamate di due o tre minuti verso reti fisse e mobili; infine, disposizioni analoghe valgono per gli sms e per le connessioni ad Internet, sia di tipo tradizionale (in *dial up*) che a larga banda. Per fare un esempio, gli operatori devono specificare quanto costa per ogni offerta al pubblico una chiamata di un minuto verso una numerazione fissa o mobile, comprendendo nel computo complessivo lo scatto alla risposta, il prezzo minutario e tutti gli

altri oneri, compresi quelli fiscali (l'IVA, ad esempio), e/o sconti che incidono sul costo totale della chiamata. Gli utenti possono con immediatezza confrontare il costo dei servizi dei vari operatori telefonici fissi e mobili, e di conseguenza orientare i propri consumi in modo completamente informato.

La delibera ha trovato *prima facie* una pronta attuazione da parte dei gestori, anche se i controlli sono tuttora in corso. Tuttavia, si sono verificati un paio di episodi che hanno richiamato la nostra attenzione e richiesto il nostro intervento.

Oggi attraverso i mezzi di comunicazione e soprattutto i siti *web*, i consumatori italiani possono conoscere e confrontare, con modalità di presentazione uniforme, tutti i piani tariffari degli operatori della telefonia sia fissa che mobile, nonché le condizioni contrattuali ad essi associate. Sfoltire la giungla e fare chiarezza in una molteplicità ed un'effervescenza di offerte — naturale in un mercato concorrenziale e competitivo — non è risultato da poco. Consentire il raffronto rendendo più elementare la situazione è qualcosa che riteniamo di aver fatto con sufficiente efficacia. Comunque, intendiamo proseguire in tal senso occupandoci delle offerte più complesse. Vi ho illustrato, infatti, solo le situazioni base.

Tra gli interventi previsti nella nostra nuova delibera ricordo quanto segue: la possibilità, anche per gli utenti dei servizi prepagati, di conoscere il proprio profilo di consumo; la realizzazione da parte degli operatori di un « navigatore » che consentirà all'utente di valutare meglio la convenienza economica delle nuove offerte a lui proposte dal medesimo operatore; l'accreditamento di motori di calcolo messi a disposizione da soggetti indipendenti per un confronto tra offerte dello stesso tipo di diversi operatori. Questi sistemi avanzati di scelta saranno disponibili tra sei mesi. L'insieme delle nuove regole consente all'Italia di essere all'avanguardia nella disciplina della trasparenza dell'offerta di servizi di telecomunicazioni al pubblico.

Numerose sono state le segnalazioni effettuate da enti pubblici comuni e soprattutto da singoli cittadini, che lamentano la mancanza di copertura dei servizi a banda larga in alcune zone del paese. Questo è da tempo un tasto dolente che i componenti della Commissione ben conoscono. Infatti, in Italia l'assenza di reti alternative è anche causa della mancata soluzione del cosiddetto *digital divide*. Allo stato attuale esiste una rilevante parte della popolazione italiana, circa il 13 per cento, che rischia di essere tagliata fuori dagli sviluppi innovativi connessi alla larga banda. Tale parte di popolazione non è completamente localizzata al sud, come si potrebbe pensare di primo acchito, ma anche al nord e persino in zone metropolitane.

A questa difficoltà dovrebbe in parte sopperire la realizzazione di reti di accesso ai servizi a larga banda in tecnologia *wireless* (le *Broadband Wireless Access*), ed in particolare il cosiddetto WiMax. Uno degli ambiti di applicazione del WiMax riguarda proprio le aree dove non è stata possibile o conveniente per gli operatori, fino a questo momento, una cablatura in fibra o lo sviluppo di soluzioni DSL sulla preesistente infrastruttura di accesso in rame, la quale ha limiti di saturazione (quando si supera il 60 per cento, le interferenze disturbano l'efficienza del servizio).

L'Autorità ha in più occasioni sollecitato il Governo a procedere alla liberazione delle frequenze destinate a questo servizio. Finalmente la situazione è stata sbloccata ed è stato raggiunto un accordo tra il Ministero delle comunicazioni e il Ministero della difesa. L'Autorità ha già fatto la sua parte avviando nell'autunno scorso la consultazione pubblica per la fornitura del servizio WiMax nella banda a 3,5 GHz. In queste settimane l'Autorità adotterà un regolamento per disciplinare l'assegnazione delle frequenze (passaggio delicato, ma necessario).

L'Autorità ha risposto ad un malessere diffuso della società civile in materia di servizi di telecomunicazioni con una nuova regolamentazione e con azioni di

vigilanza del mercato e di repressione dei comportamenti illeciti. Ho già accennato all'importanza del rapporto continuo e costruttivo con i consumatori, attraverso le loro associazioni, per raggiungere queste finalità. Ma occorre anche considerare che, in ogni caso, l'azione regolamentare ha tempi e modalità che, in taluni casi, possono essere avvertiti dai cittadini non in linea con le loro aspettative. Essa segue un percorso ormai consolidato, fissato a livello europeo. Non in tutti i nostri procedimenti osserviamo le regole europee e così qualche volta impieghiamo qualche mese in più. Tuttavia, se il nostro procedimento non fosse ineccepibile, verrebbe immediatamente impugnato presso il TAR. Stiamo seguendo, quindi, questi percorsi consolidati, stabiliti a livello europeo a difesa dei diritti di tutti, consumatori ed operatori di mercato. Non esistono quindi scorciatoie, ma solo strade appropriate da seguire con la migliore efficienza possibile.

Le cifre che ho citato (in termini di denunce analizzate, ispezioni effettuate, provvedimenti emessi, sanzioni comminate) sono esplicative dell'aumentata efficienza della struttura. Mi rendo conto che, a fronte dell'enorme mole di segnalazioni quotidiane, ciò potrebbe non essere sufficiente. È per questo che l'Autorità sta considerando la possibilità di un decentramento decisionale su alcune materie, in cui è indispensabile definire un iter procedurale snello e vicino (anche geograficamente) alle esigenze del cittadino. In particolare, l'Autorità sta per elaborare un nuovo regolamento in materia di controversie tra utenti e operatori di servizi di comunicazione elettronica. L'obiettivo è quello di estendere ulteriormente le deleghe attribuite ai Corecom (i Comitati regionali delle comunicazioni) relativamente alla fase di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, ampliando le attuali deleghe relative ai tentativi obbligatori di conciliazione e all'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte degli operatori di telecomunicazioni.

L'obiettivo più importante che un'Autorità si deve prefiggere è quello di ridurre considerevolmente le patologie esistenti, attuando una strategia di responsabilizzazione degli attori del mercato che tenda a ridurre le cause delle problematiche di mercato che caratterizzano l'attuale fase del settore delle telecomunicazioni.

Una valutazione sullo stato delle telecomunicazioni e del benessere dei consumatori non può fermarsi, tuttavia, all'analisi — seppur doverosa — delle patologie di mercato, ma deve anche considerare l'altra faccia della medaglia, che stranamente spesso viene oscurata in Italia: i benefici determinati dal libero dispiegarsi delle forze di mercato e dall'attività di regolazione dell'Autorità. Dal momento della costituzione dell'Autorità, il 1998, ad oggi, i prezzi dei servizi di telecomunicazioni sono scesi del 18 per cento, a fronte di un aumento dell'inflazione di oltre il 20 per cento.

Solo nell'ultimo anno, il 2006, i prezzi dei servizi di telefonia sono scesi dell'1,2 per cento, mentre l'indice dei prezzi al consumo è aumentato del 2,1 per cento. Nei primi due mesi del 2007 i prezzi dei servizi telefonici sono diminuiti dello 0,6 per cento. Si potrebbe ritenere che ciò sia semplicemente da attribuire alla naturale dinamica settoriale; tuttavia, i dati evidenziano che rispetto al periodo precedente all'apertura del mercato il differenziale rispetto all'inflazione è aumentato di circa 1,5 punti percentuali all'anno. Non va dimenticato nella considerazione complessiva del problema che la liberalizzazione regolamentata del settore ha determinato un punto di svolta nella dinamica dei prezzi delle telecomunicazioni, con una significativa accentuazione della discesa delle tariffe rispetto al suo *trend* naturale.

È inoltre indubbio che l'Autorità — ed in particolare l'attuale consiliatura — ha avuto il suo peso nel determinare questa dinamica. Dai recenti dati europei (fonte Eurostat) emerge che, a differenza di quanto avveniva nel 1998, e a partire dal 2005 l'Italia presenta prezzi dei servizi di telecomunicazione inferiori a quelli medi europei e a quelli di paesi quali Spagna,

Regno Unito e Germania, spesso indicati quali modelli di regolamentazione del settore.

Va anche considerato che in tutti gli altri mercati liberalizzati (parliamo, quindi, della liberalizzazione accompagnata dalla regolamentazione) i prezzi hanno seguito un andamento opposto a quello delle telecomunicazioni. Nello stesso periodo di riferimento (1998-2006), per i servizi di pubblica utilità i prezzi finali sono infatti aumentati di ben il 22 per cento. I servizi postali, ad esempio, la cui regolamentazione non è (ancora) stata trasferita all'Autorità, hanno visto crescere i propri prezzi di quasi il 18 per cento.

Questi dati devono far riflettere perché, nonostante il settore delle telecomunicazioni sia di gran lunga quello più avanzato, nella percezione collettiva esso è quello in cui i consumatori si sentono sottoposti a disservizi ed inefficienze imputabili agli operatori. Ciò in parte è vero, ma è vero anche il fatto che si tratta di un mercato che funziona. Non vi è dubbio sul fatto che vi sono molteplici patologie e criticità, ma oggettivamente si tratta del comparto che negli ultimi anni ha dato di più ai consumatori nazionali, di più al contenimento dell'inflazione, di più in termini di introduzione di innovazioni (larga banda, TV su Internet, TV sul terminale mobile, servizi voce su protocollo Internet) e di più alla crescita economica (e non solo) del nostro paese. Intendiamo proseguire ed adempiere in pieno al nostro ruolo istituzionale, con una strategia a tutto campo a tutela degli utenti. Come ho detto all'inizio del mio intervento, senza una politica seria a favore dei consumatori, qualunque liberalizzazione verrebbe vista come una mera redistribuzione di risorse tra operatori ed un ingiustificato privilegio delle aziende. L'Autorità farà la sua parte, ma mi aspetto che gli operatori siano *magna pars* di un cambio di attitudine verso i cittadini, le famiglie e gli utenti più vulnerabili, adottando codici di autodisciplina aziendale e una certificazione neutrale e trasparente della qualità

del servizio, estesa anche alle aziende alle quali vengono appaltati i servizi di *customer care*.

Rinnovo, infine, il mio auspicio affinché non vi sia esclusione di ampie parti del paese dalle nuove autostrade dell'informazione a larghissima banda, e che quindi si superi la dipendenza del settore e dell'intera economia da un'unica infrastruttura, caratterizzata peraltro dalla tecnologia basata sul rame, ormai in fase di superamento. Questa è la direzione verso cui si stanno muovendo le altre nazioni, la strada obbligata per salvaguardare la competitività e la crescita economica del nostro paese. È una missione che vale la pena di abbracciare.

Vi ringrazio per l'attenzione.

PRESIDENTE. Grazie a lei, presidente Calabrò, per l'ampia e chiara relazione.

Do ora la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

MARCO BELTRANDI. Vorrei anzitutto ringraziare il presidente Calabrò perché, in questa occasione, come già in altre, ha fornito un'ampia relazione che i membri di questa Commissione hanno il dovere di esaminare con molta attenzione.

Da quanto abbiamo ascoltato nel corso dell'illustrazione, il legislatore probabilmente deve tornare al lavoro ed aiutare l'Autorità a reprimere e a smantellare il fenomeno dei disservizi e degli abusi, così ben definito. Lei ha parlato infatti — e si tratta di definizioni pesanti — di pratiche commerciali corrispondenti a colpi bassi, ad artifici e a pratiche scorrette. Credo che sia proprio così. Analizzando quanto costantemente denunciato dalle associazioni dei consumatori — che sono in contatto con l'Autorità, come da lei affermato — l'utilizzo di questi termini effettivamente, non sembra esagerato.

Innanzitutto va ricordato il fenomeno dell'attivazione di servizi non richiesti. A questo proposito è intervenuto il decreto n. 145 del marzo 2006, che ha regolamentato i servizi a sovrapprezzo, e il vostro regolamento grazie al quale, come lei

stesso ha dichiarato, il fenomeno dei servizi attivati e non richiesti sarebbe in diminuzione. Bisognerà a questo punto accertarsi che non si tratti di un fatto contingente, ma che sia effettivamente dovuto a ragioni strutturali e che, quindi, tale diminuzione continui.

Un altro fenomeno assolutamente grave è quello rappresentato dai numeri a pagamento. Dapprima vi è stata la crisi del 144 (poi superata), successivamente quella dell'899 e adesso del 892, nonché quella dei satellitari. Pare che le normative europee non rendano sostanzialmente possibile il blocco gratuito di tutte queste utenze, molto costose per i consumatori. Vorrei chiedere al presidente dell'Autorità se questo punto corrisponda o meno a verità. Vi sono utenti costretti a rinunciare alla telefonia fissa in quanto veniva loro costantemente addebitata una parte del traffico, non dovuta, per somme molto elevate, attribuita a chiamate effettuate verso questi numeri. Bisognerebbe, dunque, dare agli utenti la possibilità di bloccare gratuitamente queste chiamate. Stiamo parlando di un procedimento che in qualche modo rincorre il fenomeno: infatti, bloccato un numero ne salta fuori un altro e il problema non viene risolto. Si tratta di una questione che considero rilevante.

Signor presidente, lei ha affermato che esistono numerose segnalazioni. Ricordo che nella sua relazione del 30 giugno 2006 al Parlamento erano indicate circa 7 mila segnalazioni relative all'anno 2005. Circa la metà di esse riguardava proprio i due fenomeni di cui ho parlato, ovvero quello dei servizi attivati e non richiesti e quello del traffico non riconosciuto. Sicuramente occorre rafforzare i controlli. Lei ha dichiarato che il compito del legislatore è quello di chiarire meglio le competenze tra il Ministero (che ha anche gli ispettorati regionali), l'Agcom (che in teoria ha i Corecom, a cui lei vorrebbe delegare maggiori poteri, al fine di risolvere le controversie fra utenti e operatori) e la polizia postale. Sicuramente il legislatore deve intervenire in proposito.

Tuttavia, lei ha accennato — e su questo le chiedo di essere più preciso — anche alla necessità di una normativa più chiara per superare alcune ambiguità esistenti. Per i membri di questa Commissione sarebbe molto utile, comprendere meglio la questione o, quantomeno, capire se le sanzioni che voi applicate sono sufficienti e rappresentano un deterrente efficace — ammesso che i controlli siano adeguati — oppure se anche da questo punto di vista esiste qualche carenza.

Mi fermo qui, non prima di aver sottolineato un elemento di cui siamo tutti consapevoli. Noi sappiamo che le segnalazioni che giungono all'Autorità rappresentano solo una piccola parte delle anomalie che effettivamente si verificano. Infatti, non credo che tutti siano in grado, anche dal punto di vista culturale, di utilizzare il modulo prestampato per tali segnalazioni. Comunque sia, il numero di questi fenomeni in Italia resta altissimo e persistente, senza riscontro negli altri paesi. In proposito ci si deve interrogare, tanto più che ci troviamo in un mercato competitivo. Le tariffe sono in continua discesa, ma stranamente continuano ad esistere pratiche commerciali di questo tipo. Noi come legislatori e voi come Autorità dobbiamo porvi rimedio.

EGIDIO ENRICO PEDRINI. Professor Calabrò, la ringrazio per la sua esposizione. Personalmente mi annovero tra le persone non soddisfatte a causa dei disservizi subiti. Non è un problema di carattere personale. Dalle tabelle consegnate emergono situazioni che inducono il legislatore a fare alcune riflessioni. Tuttavia, sembra che al momento il legislatore non voglia procedere in tal senso e, di conseguenza, spetta all'Autorità garante capire come intervenire.

Se mi permettete l'espressione un po' semplicistica, dalle tabelle emerge che gli operatori sono tutti stranieri: Telecom si avvia ad esserlo; British Telecom Italia immagino che lo sia già, a giudicare dai nomi dei consiglieri di amministrazione; Fastweb ha forti corteggiatori svizzeri; H3G è cinese. Per quanto riguarda Wind,

non ho mai capito il suo investimento operato con i soldi dei contribuenti a un prezzo superiore a quello di realizzo. La questione non la riguarda, tuttavia vorrei sapere come l'Enel abbia registrato il ricavato e le uscite.

Non voglio far polemica con lei, perché dovrei farla prima con me stesso, in quanto rappresentante delle istituzioni. Tuttavia, sarebbe il caso di considerare i cittadini come « persone » piuttosto che come « consumatori » o « clienti », come purtroppo sono visti. Personalmente credo che esistano due Italie: la prima è quella dove sono fatti i grandi investimenti, in quanto vi è l'utile per il consumatore-cliente; una seconda — ed è la stragrande maggioranza del territorio — dove gli investimenti non vengono operati. In questo modo la tutela del consumatore-cittadino nelle zone più disagiate (di montagna o periferiche) non viene assicurata. Cosa accade in questo modo?

Poniamo il seguente caso: durante una telefonata cade la linea ed un cittadino è costretto a richiamare diverse volte. È giusto che esso sopporti queste spese o non è invece il caso di costruire un sistema che preveda forme di tutela contro la sperequazione causata dalla mancanza di investimenti sul territorio da parte delle compagnie telefoniche? Si tratta di una situazione abbastanza comune. Ad esempio, un ufficio postale viene considerato economico in una grande città e quindi mantenuto, mentre quello situato nel comune sperduto di montagna, che non risulta essere economico, viene mantenuto solo se il comune ha le risorse per sostenerlo. Qual è allora la tutela dei cittadini in questo settore?

Vengono tolte le cabine telefoniche; non si procede alla copertura della rete; WiFi e WiMax passano a chilometri di distanza, perché sono in fase di sperimentazione su grandi sistemi. Ci sono, insomma, due categorie di cittadini. Non voglio dire che questo è un problema dell'Autorità, tuttavia mi permetto di segnalare un dato sicuramente preoccupante.

pante, che aumenta il disagio sociale e che certo non porta a ritenere soddisfacente il servizio oggi offerto al paese.

Avete parlato di esposti all'Autorità: a me interesserebbe avere informazioni, non sui numeri o sui nomi, bensì sulla loro dislocazione. Gli esposti sono presentati nelle grandi città o altrove? Il cittadino, la persona anziana, la zona marginale e periferica sono in condizioni di fare un esposto all'Autorità? Questi esposti vanno di pari passo con i ricorsi alla magistratura e ai giudici di pace? Come finiscono queste vertenze? Devono essere sommate oppure distinte al loro interno?

Il numero delle vertenze legali, soprattutto nei confronti di alcuni gestori, aumenta perché spesso questi vengono meno alle promesse fatte per convincere l'utente a cambiare gestore. Esiste un problema di tutela del cittadino, anche per quanto riguarda la corrispondenza dei messaggi pubblicitari alla pratica riscontrata.

Stanno aumentando anche le associazioni spontanee cui i cittadini danno vita per tutelarsi rispetto a queste situazioni. Questi cittadini sono soprattutto giovani, ovvero coloro che hanno maggiore dimestichezza con le tecnologie.

Quali sono le società di questo settore che generano maggiori disservizi? Quali quelle a cui è riferito il maggior numero di reclami presso l'Autorità o di vertenze locali? Chi vigila sugli investimenti? Vi sono provvedimenti di legge che andranno inevitabilmente ad incidere sui bilanci delle società per circa 4 miliardi, stando a ciò che riferisce la stampa. Questa cifra mancherà negli investimenti delle società. Vi saranno allora disservizi a danno dei cittadini? Signor presidente, è a conoscenza di quello che sta succedendo? Vi sono indicazioni in tal senso?

Rispetto a queste vicende, le Authority comminano delle sanzioni. Si può verificare in qualche modo che queste sanzioni vengano effettivamente pagate? Nella mia veste di parlamentare, ho ascoltato esponenti di alcune Authority - non la vostra, in quanto non avrei situazioni specifiche da ricordare - riferire in merito a sanzioni comminate, salvo poi verificare che

esse non venivano effettivamente comminate e men che mai riscosse. Insomma, viene riscosso il 100 per cento delle sanzioni oppure in alcuni casi esse non vengono pagate?

Le compagnie straniere ormai hanno compiuto un'invasione di campo e si sono impadronite del sistema italiano di comunicazione. A seguito di ciò, avete più difficoltà a farvi rispettare visto che si tratta di soggetti giuridici stranieri, quantomeno dal punto di vista del controllo o dell'assetto societario, oppure non riscontrate alcuna difficoltà?

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE MARCO BELTRANDI

ANTONIO ATTILI. Professor Calabrò, dalla sua relazione emerge una situazione con luci ed ombre, che lei ci ha rappresentato con molta correttezza. Lei ha affermato chiaramente che le liberalizzazioni nel settore delle telecomunicazioni hanno funzionato, citando una serie di dati a sostegno che non è giusto dimenticare. Purtuttavia, la percezione del cittadino non è sempre positiva. Proprio in un mercato così complesso e fortemente dinamico ritengo che sia necessaria la presenza di una forte autorità di controllo. Noi vogliamo liberalizzazioni garantite da una forte presenza pubblica di controllo.

Partendo da questo dato, le rivolgerò alcune rapide domande. L'Autorità ha le risorse umane effettive per controllare questo settore così complesso, articolato e dinamico? Lei è uno dei pochi che non ha lamentato di non poter fare nulla, né denunciato la mancanza di risorse. Delle due l'una: o lei ha queste risorse - come mi auguro - oppure bisognerà fare qualcosa per reperire le risorse e procedere ai controlli e alle verifiche necessarie.

Vi è una seconda questione. Soprattutto in seguito all'abolizione dei costi di ricarica, diversi giornali hanno sostenuto - e per la verità lo hanno fatto anche gli amici dell'opposizione in sede di dibattito parlamentare - che tutto sommato si trattava di un falso problema. Infatti, sarebbero

sicuramente intervenuti aumenti delle tariffe da parte degli operatori che avrebbero vanificato questo intervento. È in grado di dirci se così avverrà, se così sta avvenendo o se così è già avvenuto? È possibile tenere sotto controllo - e come - quella che mi auguro resti soltanto una previsione? In sostanza, come si possono proteggere gli utenti dagli aumenti tariffari? Solo attraverso un'analisi dei costi e della trasparenza, oppure esistono altri strumenti ed altre possibilità?

Mi fa piacere che lei abbia molto valorizzato nella sua relazione il ruolo svolto dalle associazioni dei consumatori. Gli stessi consumatori reclamano la possibilità di intervenire per abolire lo scatto alla risposta. Tuttavia, non mi rendo conto se questo possa avvenire - ammesso che sia utile - attraverso un intervento del legislatore, oppure se tale compito spetti all'Autorità. Mi è sembrato di capire che fosse necessaria una legge; invece, da alcuni articoli pare che spetti all'Autorità assumere l'iniziativa. Vorrei sapere come si sta procedendo su questo punto.

Infine, l'esperto del *Corriere della Sera*, Elserino Piol, ha pubblicato qualche settimana fa un articolo in cui si afferma che l'abolizione dei costi di ricarica manderà in crisi tutti gli operatori nazionali nel campo delle telecomunicazioni. Insomma, secondo questa valutazione la norma in questione sarebbe un disastro. Vorrei sapere se lei condivide questa valutazione e se effettivamente sia sufficiente abolire i costi di ricarica per mettere in crisi un settore che dovrebbe essere in salute. Se esiste concorrenza e le tariffe diminuiscono, è il segnale positivo di un mercato che funziona. Davvero con l'abolizione del costo delle ricariche rischiamo di dare un colpo mortale - come dice Piol sul *Corriere della Sera* - a tutto il settore delle telecomunicazioni? Mi sembra francamente esagerato.

Mi associo, da ultimo, ad una considerazione già espressa dal presidente Beltrandi. Le chiedo, dunque, di essere più preciso in merito ai nuovi interventi che il legislatore dovrebbe intraprendere - intesi come utili suggerimenti, del resto le au-

dizioni anche a questo servono - per produrre norme più incisive. Mi riferisco a norme che agevolino l'azione di controllo e, se necessario, quella repressiva, che del resto rappresenta il problema più generale. Ad esempio, per quanto riguarda il settore aeroportuale - del quale mi interesso in modo particolare - nel disegno di legge Nicolais è prevista una riforma delle sanzioni. Sarò pure pessimista sulla natura umana, ma credo poco, signor presidente, ai codici di autoregolamentazione o ai codici etici degli operatori. Lo dico in tutta franchezza, considerando anche le difficoltà in cui si imbatte un povero utente come me: infatti, ho impiegato due mesi per eliminare un servizio non richiesto e che invece veniva regolarmente addebitato sulla mia bolletta telefonica.

ANGELO SANZA. Ringrazio il presidente Calabrò per l'ampia e quanto mai opportuna relazione. Ringraziamo anche il collega Beltrandi, che ha sollecitato più volte la sua presenza in quest'aula, perché ci desse lumi su questa selva di cui noi parlamentari siamo un po' vittime, considerate le proteste dei consumatori. Non faccio ulteriori commenti, ritenendo che lei non sarebbe potuto essere più chiaro.

Ho tratto una conclusione molto positiva quando lei, pur enfatizzando le liberalizzazioni, giustamente ha aggiunto che ad esse si accompagnano spesso abusi, disservizi e privilegi per le aziende.

Ho colto anche il passaggio importante, che come parlamentari non dobbiamo sottovalutare, relativo al lavoro svolto dall'Agcom, quando nella relazione lei ha rimarcato la diminuzione del 18 per cento dei prezzi dei servizi delle telecomunicazioni a fronte dell'aumento del 20 per cento dell'inflazione. Mi sembra che in proposito l'Autorità meriti apprezzamento.

Vengo alle due domande e poi ad un *out of record*, ovvero ad un fuori programma. Nella giungla da lei denunciata - e di ciò le va reso onore - come è possibile effettuare un raffronto? Lei ha parlato di rendere più elementare il controllo. Mi pare che si tratti di un percorso corretto,

tuttavia vorremmo che si trovasse il modo per distinguere tra un percorso corretto ed uno forzato. Le sue tabelle — come richiama prima l'onorevole Pedrini — sono corrette, ma non sempre è facile poterne disporre ed essere nella condizione di esprimere giudizi.

Vorrei sapere, inoltre, quali sono le difficoltà da lei riscontrate (come richiama da ultimo il collega Attili) per impedire l'attivazione di servizi non richiesti. Apprendo una parentesi, faccio presente che sto combattendo per disdire il telefono fisso della mia casa al mare. Ho comunicato tale intenzione in tutti i modi possibili, senza riuscire a disdirlo. L'azienda avrà capito che tale numero non è utilizzato, ma pur di acquisire il costo relativo al canone fa finta di niente. Pertanto sono giù trascorsi sei mesi senza che io sia riuscito a chiudere questo servizio. L'ultimo operatore con cui ho parlato mi ha detto di inviare nuovamente la richiesta di dismissione, unitamente al pagamento dell'ultima bolletta ricevuta. Se succede questo per una richiesta così semplice, immaginiamo il resto! Si tratta solo di bollette con un importo di 45-50 euro, ma resta il fatto che corrispondono ad un servizio non utilizzato, come non lo è l'abitazione durante il periodo invernale. Finora non sono stato in grado di interrompere questo servizio.

Passo infine all'*out of record* cui prima accennavo. Ho già dichiarato — ed è stato anticipato ieri dai colleghi del Senato — che vorremmo audire lei e il ministro Gentiloni a proposito della questione Telecom. Non si tratta di un tema all'ordine del giorno e non intendo quindi fare forzature. Tuttavia, credo che i giornalisti siano presenti più che altro per questo e non tanto per la meritoria relazione sull'oggetto dell'audizione. Ho chiesto al presidente Meta se dopo le festività pasquali sarà possibile ascoltare il suo parere al riguardo. In particolare mi preme sapere se dividendo la rete fissa dai servizi nella gestione della Telecom, si faciliti la circostanza di rendere la rete strategica ai fini dell'interesse del paese nel mercato globale e in quello dei servizi. Personalmente non

sono di questo avviso, tuttavia tale opinione può essere dovuta al mio convinto (fino a un certo punto) pensiero liberista.

Credo che per situazioni quali quelle della Telecom, dell'Enel o dell'Alitalia non possano essere usati pesi e misure diverse. O si accetta il mercato globale o ci si difende da esso. Visto che lo accettiamo, dovremmo essere coerenti su tutto il fronte. Tuttavia, trattandosi davvero di un *out of record*, non vorrei forzare il suo intervento su tale questione.

PRESIDENTE. Naturalmente sarà il professor Calabrò a rispondere, nei termini che riterrà opportuni, anche a questa domanda, estranea all'oggetto dell'audizione odierna.

Do nuovamente la parola al presidente Calabrò per la replica.

CORRADO CALABRÒ, Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Vorrei iniziare a rispondere alle domande poste dall'onorevole Beltrandi in merito al blocco di chiamate selettivo. La questione è nata da alcuni numeri collegati a siti erotici che invadevano le abitazioni; sono sorte inizialmente grosse difficoltà per procedere al loro blocco. *In progress* sono stati fatti molti passi avanti in questa direzione e adesso il blocco, attivato su richiesta del cliente, funziona abbastanza bene. Tuttavia, alcuni di quei siti si sono spostati su altri numeri, diversi da quelli ad essi destinati all'origine. Gli operatori telefonici hanno reagito per timore delle nostre sanzioni e tale reazione è forse andata oltre il segno. Infatti, Telecom, ad esempio, ha bloccato il numero 892, anche senza richiesta. Tale numero viene utilizzato per servizi di carattere sociale; esso ad esempio serve per prenotare l'aereo o il treno. È un problema, dunque, non potervi accedere. La competenza in questo caso spetta al Ministero. Quando parlavo dell'opportunità di un riordino legislativo delle competenze tra noi e il Ministero, mi riferivo anche e soprattutto a questo. A dire il vero, una proposta di riordino delle competenze era contenuta in una bozza del disegno di

legge sulle autorità indipendenti. Tuttavia, tale riferimento è stato eliminato nel testo approvato dal Consiglio dei ministri. In proposito noi facciamo segnalazioni puntuali al Parlamento sulle opportune modifiche legislative. Pertanto, è con grande soddisfazione che abbiamo visto accogliere alcune nostre richieste, riguardanti ad esempio l'aumento considerevole delle sanzioni. Dopo l'ultimo decreto-legge in materia fiscale e tributaria, sono previste sanzioni veramente notevoli, che vanno da 58 mila a 2 milioni 500 mila euro, per non parlare di altre sanzioni ancora più gravi in altri campi, alle quali accennerò dopo.

Ci vengono chiesti i motivi per i quali non facciamo pervenire al Parlamento una segnalazione: al riguardo, dovremmo farla d'intesa con il Ministero. D'altra parte, la nostra segnalazione va *in primis* al Governo. Spero di poter riprendere il discorso con il Ministero per evitare questi accavallamenti. Infatti, il Ministero il 26 marzo scorso ha mostrato di voler assumere direttamente la verifica dell'ottemperanza al decreto Landolfi, emessa a proposito del blocco selettivo di chiamate. Tuttavia, continuiamo a rilevare criticità che segnaliamo al Ministero. Insomma, voi ci segnalate alcune criticità che noi segnaliamo ad altri. Una cosa è gestire in proprio la segnalazione, un'altra è trasmetterla ad altri. Sebbene esista un ottimo rapporto con il Ministero, è evidente che siamo soggetti distinti, con organizzazioni separate. Anche Seat-Pagine gialle si è lamentata, e così Trenitalia. Noi continuiamo a « girare » queste segnalazioni al Ministero, sperando di raggiungere l'effetto voluto. Diversamente, dovremo proporre d'intesa un « miniriordino » legislativo.

Quanto alla domanda sulla dislocazione dei ricorsi all'Autorità, vi forniremo successivamente alcuni dati disaggregati.

Sulla capacità di gestione, rispondo alle domande poste al riguardo dagli onorevoli Pedrini ed Attili. Ci è stato chiesto se riusciamo a gestire questi ricorsi e se disponiamo di risorse umane sufficienti. La risposta è negativa: noi siamo 260, mentre Ofcom, il nostro omologo inglese,

ha 800 dipendenti. E gli inglesi non sono certo spendaccioni: se ne hanno 800, vuol dire che non possono averne 799! Potreste chiederci perché allora non ci battiamo il petto. Innanzitutto, i tempi sono quelli che sono e quindi non otterremmo granché. Inoltre, per la verità, qualcosa il Governo ci ha riconosciuto, cioè un aumento del 30 per cento dell'organico. Tuttavia, ricordo che abbiamo un'impressionante molteplicità di competenze. Noi dobbiamo controllare il settore audiovisivo ed i colossi delle telecomunicazioni, dobbiamo interloquire con Telecom, nell'enorme problema rappresentato dalla separazione della rete. Telecom, con un semplice schiocco di dita, può radunare i migliori esperti mondiali, mentre noi siamo sempre i soliti: ottimi elementi, ma pochi. Inoltre, le strutture che abbiamo non sono sufficienti per adempiere a tutte le incombenze. L'aumento del 30 per cento dell'organico darà un po' di ossigeno. Intanto, facciamo il possibile con risorse limitate, ossia ottimizzare l'uso di queste risorse, migliorare l'utilizzazione del nucleo della polizia postale e della guardia di finanza presso di noi. Tuttavia, anche in questo caso occorre potenziare la « testa », ovvero quella che invia le ispezioni, soprattutto quelle mirate a prevenire o a porre riparo agli inconvenienti più gravi.

In ogni caso, il Governo e il Parlamento hanno mostrato nei nostri confronti una certa comprensione e di questo li ringraziamo. Se ci chiedete, però, se essa sia sufficiente, non possiamo che rispondere in maniera negativa; *in progress*, non potremo che tornare a chiedervi un ulteriore incremento di organico.

Gli esposti vengono gestiti presso la nostra struttura (per quanto ci riguarda, faremo una delega ai Corecom), ma anche presso le associazioni dei consumatori (o associazioni dei cittadini, a seconda del nome). Cittadini e famiglie stanno ormai giustamente rivendicando, a pieno titolo, una forte legittimazione, in qualità non di semplici consumatori, bensì di cittadini di uno Stato moderno e organizzato, con

dignità di rapporti sociali e facilità di accesso ai servizi dovuti ad una collettività progredita.

Tale gestione presso le associazioni ha vantaggi di speditezza, ma anche un punto debole: infatti, se l'operatore non ottempera alle pronunce, cade il procedimento. Sono inutili questi ricorsi? Essi non sono inutili, perché in alcuni casi raggiungono l'obiettivo. Per il resto, l'intervento presso di noi ha un presidio, quello presso il Corecom avrà lo stesso, mentre quello presso il giudice di pace resta pur sempre una risorsa ulteriore. In tanti campi i giudici di pace forniscono ai cittadini una risposta di giustizia sufficientemente pronta, diretta, vicina e non particolarmente costosa. È spiacevole, indubbiamente, che si debba ricorrere sempre alla sede giudiziaria per risolvere questioni che più appropriatamente troverebbero la loro soluzione già a monte, nella fase amministrativa.

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
MICHELE POMPEO META

ANGELO SANZA. E i Corecom?

CORRADO CALABRÒ, *Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Alcuni sì, altri meno. Anche l'organizzazione è diversa, perché alcune regioni hanno fornito pieno supporto; altre, invece, non l'hanno fornito e addirittura qualcuna l'ha negato.

ANGELO SANZA. In ambito regionale da chi dipendono?

CORRADO CALABRÒ, *Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Funzionalmente da noi ed organizzativamente dalle regioni, che devono fornire il personale, occuparsi delle nomine, e via dicendo. Alcune regioni sono molto vicine ai Corecom, e viceversa, mentre altre hanno preso le distanze. Probabilmente terremo un incontro con la Conferenza Stato-regioni per sensibilizzare ul-

teriormente le regioni che finora sono state meno vicine a questi organismi.

PRESIDENTE. Lo chiediamo formalmente.

CORRADO CALABRÒ, *Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*. Cosa succede con l'abolizione del costo di ricarica? Si tratta di misura risolutiva? Innanzitutto, dobbiamo dire che il costo di ricarica presentava aspetti di estrema iniquità, proprio sotto il profilo cittadini-famiglie: mi riferisco al fatto che lo « scalino » fosse alto proprio per i cittadini con minori disponibilità economiche. Ricordo, infatti, che il costo era di 5 euro per le ricariche da 20 euro, naturalmente quelle più acquistate da giovani, anziani e comunque da soggetti con possibilità economiche limitate. Indubbiamente si trattava di un gradino da appianare; infatti anche nella bozza di decisione che avremmo adottato alcuni giorni dopo, in esito al procedimento regolarmente seguito in conformità alle regole comunitarie, il gradino spariva.

Sotto questo aspetto l'abolizione dei costi di ricarica è risolutiva. Lo è sulla diminuzione dei costi? La risposta in questo caso è un po' complessa. Al momento è risolutiva: se analizzate i dati Istat, vedrete che in questo ultimo mese i costi dei servizi telefonici sono diminuiti in maniera notevole. Questo effetto sarà duraturo? Da questo punto di vista, bisogna scommettere sul mercato. D'altra parte, non possiamo fare altro, o meglio, possiamo fare qualcosa in termini di trasparenza. Anzi l'abbiamo già fatto e continueremo a farlo, intanto rendendo più elementare il raffronto proprio per gli utenti meritevoli di tutela più immediata (famiglie, cittadini). Abbiamo proceduto allo schema tipo della telefonata base e già esistono elementi di raffronto. Tra sei mesi forniremo servizi più raffinati, anche nei più complessi piani tariffari, con motori di ricerca che consentiranno di individuare la soluzione migliore e aiuteranno i cittadini più avveduti in questa ricerca o comunque tutti coloro che vorranno indi-

viduare la soluzione più funzionale e conveniente al tempo stesso.

Bisogna chiarire subito che i prezzi al dettaglio nella telefonia mobile sono liberi. Essi non sono amministrati, né controllati, e non può essere diversamente, perché il nostro è un mercato competitivo e concorrenziale. Anzi, è il più concorrenziale in Europa. È stato giustamente ricordato che vi sono investitori inglesi, fondi multinazionali, egiziani, cinesi, e si stanno affacciando anche operatori svizzeri.

Del resto, che il nostro sia un mercato così competitivo ne dà atto ogni volta la Commissione, tant'è vero che arrivano gli stranieri. Ciò dimostra che le nostre regole sono garantiste ed invitanti per tutti. Noi non guardiamo alla nazionalità. Tuttavia, il nostro è un mercato libero; nel caso di accordi, dovrebbe intervenire l'Antitrust. Noi possiamo dare un contributo in termini di trasparenza, in modo che l'utente subito sappia cosa sta succedendo e se viene modificato il piano tariffario. Tale modifica rientra tra le facoltà dell'operatore telefonico.

Vi ricorrerà? Vi ha già fatto ricorso? Finora la concorrenza ha funzionato al ribasso; ho parlato prima di una diminuzione imponente di prezzi. Non vi è motivo di pensare che così non accadrà anche in futuro, pur con qualche oscillazione. Indubbiamente gli operatori hanno molto risentito della soppressione del contributo alla ricarica e si può pensare che in qualche maniera intendano ricorrere ad un incremento delle tariffe. Nel frattempo, si sono verificati alcuni episodi sui quali siamo stati costretti a intervenire con tempestività. Wind ha deciso di modificare al rialzo uno dei propri piani tariffari che interessano 7 milioni di SIM prepagate. Al riguardo, abbiamo attuato immediatamente una verifica ispettiva e, pur non trattandosi di una modifica vietata, stiamo controllando che essa avvenga nel rispetto delle disposizioni del codice. Il codice prevede che l'operatore debba assicurare non solo un adeguato preavviso - almeno 30 giorni - ma anche l'informazione sul diritto degli utenti a recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino

le nuove condizioni. Ove dovesse verificarsi una reazione del genere e l'operatore dovesse perdere centinaia di migliaia di utenti, pondererà con attenzione il mantenimento della modifica, anche perché gli altri operatori sarebbero subito pronti a sopportare un esborso maggiore pur di strappargli una parte di clientela.

Vorrei inoltre che prestaste attenzione al fatto che la portabilità del numero è uno dei grandi meriti della nostra regolazione. Siamo all'avanguardia nel mondo; da noi si può passare da un operatore all'altro con la massima facilità.

Siamo intervenuti - anche se solo a livello informativo - su Vodafone, che aveva istituito un servizio SMS vocale, sostituendo in pratica la segreteria telefonica; pertanto, abbiamo agito per evitare che diminuisse la qualità del servizio.

È la condotta a monte che genera la concorrenza a valle. Noi, dunque, controlliamo i prezzi di terminazione tra gli operatori notificati, da noi fissati con l'eccezione di H3G, che per il momento è sotto monitoraggio. Tuttavia, in seguito anch'esso sarà un operatore notificato. Ciò ha comportato una forte diminuzione dei prezzi di terminazione. I prezzi di 11,20 per TIM e Vodafone e di 12,90 per Wind, sono tra i più bassi d'Europa, con *decalage* del 13 per cento l'anno, salvo inflazione. Questi prezzi vengono rispettati e non abbiamo rilevato infrazioni al riguardo. D'altra parte, la sanzione è utile quando viene erogata, ma anche come deterrente. In questo caso, è prevista una sanzione tra il 2 e il 5 per cento del fatturato, che evidentemente fa paura, tanto che finora non abbiamo riscontrato infrazioni sui prezzi di terminazione; i prezzi a valle invece sono liberi.

Si tratta una scelta di concorrenza. A seguito della diminuzione improvvisa, non prevista nei piani finanziari, industriali e tariffari, un operatore può scegliere di assorbire il colpo o di recuperare. Si tratta di strategie industriali che competono agli operatori.

Arrivo al tasto più dolente, ovvero quello rappresentato dagli investimenti. Sono abbastanza in là con gli anni per

poter ricordare il piano Socrate della vecchia STET. Dopo la privatizzazione, non si è più parlato di quel piano.

L'installazione della fibra ottica è molto costosa, anche perché da noi vi sono difficoltà che in altri paesi non esistono: autorizzazioni e concessioni comunali, consenso alla condivisione di cavidotti. Quindi si scava, si reinterra, e via dicendo. La situazione indubbiamente è tale da far rizzare i capelli, ma non possiamo farne a meno. Gli altri Stati lo hanno fatto. Come dicevo, la rete in rame è vicina al livello di saturazione. Se vogliamo la larga banda, dobbiamo intervenire. La convergenza è ormai una realtà, il settore audiovisivo e quello delle telecomunicazioni dialogano fra di loro, sono la stessa cosa, interagiscono in ogni casa con ogni strumento, dallo schermo televisivo, al computer, al cellulare.

Vogliamo restare indietro proprio noi, che siamo all'avanguardia nel mondo per la ricerca e per i *software* (non per l'*hardware*, perché purtroppo non costruiamo niente)? Vogliamo perdere il passo anche in questo campo, dopo averlo perso nell'energia, nella televisione a colori, eccetera? L'Italia vuole perdere anche questo treno?

Come costringere a costruire infrastrutture? Intanto, il Governo può inserire questo punto nei suoi piani industriali. L'Autorità può avviare, sia pure molto limitatamente, una politica che favorisca la concorrenza infrastrutturata rispetto a quella virtuale o puramente commerciale. Non possiamo dire di no a quest'ultimo tipo di concorrenza. Innanzitutto lo impongono le norme comunitarie. Inoltre, i grossi operatori non si muovono e può accadere che il piccolo operatore, dopo aver guadagnato un po' di « polpa » in maniera commerciale, abbia riserve sufficienti per infrastrutturare, come fino ad un certo punto è avvenuto con Fastweb. Insomma, da parte nostra vi è una certa tendenza, ma è pur vero che la situazione è un po' carente.

Fin dal primo incontro con l'allora presidente di Telecom, Tronchetti Provera, ho sollevato due problemi: il rilancio del-

l'infrastrutturazione e il miglioramento della manutenzione, dal momento che i disservizi tecnici tendono ad aumentare. Tronchetti Provera mi ha risposto che la percentuale di investimenti di Telecom è superiore alla media europea. In proposito non ho elementi per contrastare la sua affermazione. Tuttavia, i risultati non ci sono.

Una volta subentrato alla presidenza di Telecom Guido Rossi, ho ripreso con lui il discorso, trovando estrema sintonia di vedute su questo argomento. Tuttavia, Telecom non aveva la sufficiente disponibilità di mezzi. Infatti, l'assemblea reclama la ripartizione dei dividendi. Si dovrebbe avere il coraggio di non ripartire i dividendi per qualche anno, destinandoli agli investimenti.

Nel corso della mia relazione al Parlamento per il 2006, ho affermato: « A fronte del lusinghiero risultato di mercato, l'Italia stenta ancora ad appropriarsi, con un grande disegno di politica industriale, di tante innovazioni. Servono politiche di localizzazione ed incentivi agli investimenti, per garantire che il nostro paese non sia solo un grande mercato di telecomunicazioni, ma anche una realtà capace di integrare tutta la filiera produttiva (tecnologia, prodotti, servizi) ». Mi permetto sommamente di sottoporre nuovamente tale riflessione, trovandola quanto mai attuale.

L'onorevole Sanza ha affrontato l'argomento dell'attivazione dei servizi non richiesti. Riguardo al suo caso personale, l'onorevole ha diritto alla restituzione dei soldi, oltre che al passaggio immediato ad altro operatore. Inoltre, egli ha posto alcuni interrogativi sulla separazione della rete. Sulle strategie finanziarie ed industriali sottostanti alle proposte di acquisto non dirò nulla: non ne hanno parlato neppure esponenti del Governo e quindi mi guardo bene dal farlo io.

Tuttavia, vorrei spendere qualche parola sull'aspetto regolatorio, rispetto al quale siamo competenti. Da questo punto di vista stiamo seguendo con grande attenzione l'evoluzione della vicenda. Istituzionalmente ci poniamo in un ruolo di

terzietà rispetto agli sviluppi futuri. Non spetta all'Autorità commentare o prendere posizione sulle dinamiche del libero mercato; ad essa compete invece il rispetto delle regole comunitarie e nazionali, a garanzia della concorrenza e degli utenti, che valgono a prescindere dalla proprietà.

Le vicende che riguardano gli assetti proprietari di Telecom non cambiano, quindi non cambia il percorso delineato dall'Autorità, a partire dall'invito rivolto a Telecom Italia in occasione della mia relazione al Parlamento del luglio 2006, dopo il quale si tennero i primi incontri, via via ripetuti con sempre maggiore frequenza e maggiore focalizzazione su aspetti tecnici e regolamentari specifici, in un tavolo tecnico dove sono stati compiuti notevoli progressi.

Noi riteniamo che la rete di accesso debba essere gestita in maniera tale da garantire l'effettiva separazione tra fornitura di *input* essenziali alla concorrenza e il resto delle attività dell'azienda. Tale separazione deve essere sostenuta da impegni vincolanti, e con un sistema di *governance* indipendente.

L'esempio inglese dimostra che tale assetto è a vantaggio di tutti, *in primis* dell'*incumbent* che, operando in un regime di maggiore certezza regolamentare, elimina i conflitti di interesse intestini. Essi sono intestini perché attualmente sono gli stessi dipendenti a gestire tali questioni nell'interesse dell'azienda e nell'interesse dei concorrenti che chiedono i servizi. Invece, deve trattarsi di organizzazioni completamente separate, altrimenti le due differenti ottiche finiscono per sovrapporsi. Inoltre, sono sempre forti le tentazioni anticompetitive, una volta che si ha la disponibilità di tutti i dati. Con il miglioramento della qualità delle offerte commerciali, si liberano le notevoli energie positive di cui Telecom dispone, a vantaggio dei concorrenti — che operano a parità di condizioni nella fornitura di servizi all'ingrosso, ma che al tempo stesso sono spinti all'efficienza, alla sana competizione nell'offerta al dettaglio — e soprattutto dei cittadini, che godono di una maggiore competizione, di varietà di offerte e della

possibilità di scegliere il proprio gestore di servizi di telecomunicazione senza lacci e balzelli di vario genere.

L'onorevole Sanza chiede se con la divisione della rete fissa dai servizi si faciliti una rete strategica. Innanzitutto, a mio parere, si induce a una gestione più efficiente. Inoltre, faccio presente che il valore di British Telecom — per citare un esempio concreto — è aumentato dopo l'*Openreach*. Questo constato e questo posso dire; per il resto, ognuno tragga le sue deduzioni, in primo luogo, sulla stessa *governance* dell'operatore telefonico.

Il modello inglese rappresenta in Europa un felice — e finora unico, ma secondo me presto vi sarà un seguito — esempio di *best practices*. Da tale esempio si desumono due insegnamenti che rappresentano garanzie di successo. L'Autorità inglese Ofcom ha operato in piena autonomia rispetto a tutte le altre istituzioni nazionali, Governo compreso, disponendo di un ampio ventaglio di poteri, inclusi quelli *antitrust*, che noi invece non abbiamo. Il mercato ha partecipato fattivamente al processo mediante meccanismi di consultazione e di coinvolgimento nella definizione e nel controllo degli impegni di British Telecom.

Abbiamo studiato a lungo il modello inglese; abbiamo lavorato e coltivato rapporti eccellenti con Ofcom, che oggi è un nostro interlocutore di riferimento, avendoci passato il testimone della presidenza del gruppo dei regolatori europei, l'ERG, che come sapete da quest'anno spetta all'Italia. Esso è composto da 34 autorità indipendenti, ovvero quelle dei paesi dell'Unione europea, e di alcuni paesi contermini.

Sulla scorta dell'esperienza fatta con Ofcom, abbiamo segnalato al Governo la necessità di essere dotati di maggiori poteri. Su tale richiesta in parte il Governo ci è venuto incontro, perché la legge Bersani ora ci consente di rendere giuridicamente vincolanti gli impegni presi dall'*incumbent* in tema di separazioni. Su questa strada stavamo marciando, prevedendo l'assunzione di impegni precisi, sanziona-

bili rigorosamente. Naturalmente per fare gli accordi bisogna essere in due, tuttavia, già eravamo su questo binario.

Certo, i nostri poteri non sono confrontabili con quelli dell'Ofcom, ma se vi è spirito di collaborazione fra Autorità e *incumbent* il nuovo strumento legislativo introdotto in Italia è indubbiamente utile e forse anche proporzionato allo scopo.

Devo dare atto al presidente Guido Rossi di avere dimostrato alta sensibilità istituzionale e di avere manifestato fin dal suo insediamento grande disponibilità al dialogo e ad un impegno concreto per la realizzazione del progetto di separazione delle funzioni. Tale obiettivo dunque, era comunemente tenuto in considerazione.

Certo, se dovesse mutare il clima di cooperazione attualmente instaurato con l'attuale *management*, non mancheremo di segnalare al Governo la necessità di dotarci di poteri più incisivi. La via migliore è quella dell'accordo ma, come dicevo, per raggiungere un accordo bisogna che la controparte sia, appunto, d'accordo. Peraltro, non stiamo discutendo di un argomento astratto; la separazione funzionale dell'attività di gestione della rete d'accesso è da tempo anche all'attenzione del dibattito europeo. La commissaria Reding la scorsa settimana ha sottolineato l'attenzione della Commissione europea sulla separazione funzionale tra reti e servizi. Il dibattito confluirà nella più ampia discussione sulle proposte della Commissione europea per la revisione del quadro regolamentare comunitario di settore, la cui presentazione al Parlamento europeo e al Consiglio è attesa per il prossimo mese di luglio.

In questo contesto, l'ERG, che come dicevo raccoglie le Autorità nazionali di settore di 34 Stati europei, in più occasioni si è già espresso a favore di una revisione dell'attuale quadro regolamentare europeo, al fine di riconoscere alle Autorità di settore nazionali chiari poteri di intervento tramite soluzioni di separazione funzionale della rete degli operatori *incumbent*, rispetto alle attività commerciali, nei casi in cui tale intervento risulti giustificato in relazione ai problemi concor-

renziali del mercato di riferimento e proporzionale rispetto ai benefici attesi. Insomma, l'argomento è in agenda in Europa.

Noi eravamo subito a ridosso dell'Ofcom, in quanto siamo una delle Autorità europee più pronte, diligenti e scattanti. Se non riusciremo a scattare, qualora dalla controparte venisse meno la convergenza di intendimenti - ma non abbiamo motivo di ritenerlo, quale che sia il cambiamento che possa intervenire - sarà inevitabile richiedere il rafforzamento dei poteri. Tale richiesta di rafforzamento, a tutela della non discriminazione, è stata formalizzata dall'ERG già nella prima fase di consultazione pubblica europea sulle proposte di revisione della Commissione, conclusasi nell'ottobre 2006. L'ERG ha successivamente continuato a lavorare sulle proprie proposte ed elaborato un piano di revisione della legislazione comunitaria. Quindi prima o poi vi sarà una regola europea. Ci potremo arrivare di comune accordo, con regole autoritative nazionali, oppure con disposizioni comunitarie. Tale proposta è stata sviluppata anche tenendo conto dell'esperienza italiana, che nel frattempo si stava sviluppando sulla base di disposizioni normative della legge Bersani, prima richiamata, che presuppongono gli accordi. La proposta dell'ERG sarà al centro del dibattito della conferenza che proprio l'Agcom, nell'ambito delle iniziative della presidenza italiana di quest'anno, ha organizzato il prossimo 17 aprile a Torino.

A che punto siamo con il nostro lavoro? Come dicevo, i tecnici di Telecom hanno operato per circa due mesi, impostando seriamente il lavoro, che ora necessita di una verifica pubblica mediante una consultazione che l'Autorità intende lanciare a breve. Nella consultazione intendiamo trarre beneficio dal grande dibattito che si sta sviluppando in sede europea. Sulla scorta delle conclusioni del lavoro che faremo a Torino con gli altri regolatori europei e sulla base di quello già svolto, a fine aprile lanceremo le nostre proposte in sede di consultazione pubblica. La fase di consultazione si concluderà prima della pausa

estiva; quindi, speriamo di definire gli aspetti degli impegni con Telecom Italia entro la fine dell'anno.

Il percorso è lungo e articolato, proprio perché deve portare a determinazioni chiare, precise e garantistiche, come del resto dimostra il caso inglese, dove il processo è durato complessivamente 18 mesi. Credo che nel caso italiano la tempistica complessiva sia assolutamente confrontabile.

Questo è lo stato dell'arte.

PRESIDENTE. La ringrazio, presidente Calabrò. A nome di tutti i colleghi sotto-

lineo l'utilità del contributo da lei fornito. Auguriamo a lei, ai suoi dirigenti e ai suoi colleghi buone feste di Pasqua.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 16,45.

*IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE*

DOTT. COSTANTINO RIZZUTO

*Licenziato per la stampa
il 15 maggio 2007.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

