



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

### **Rapporto AGCOM: le esperienze di consumo dei servizi di comunicazione in Italia**

Il 94% degli italiani possiede uno smartphone o un telefono cellulare e circa il 30% dispone di tre dispositivi (smartphone, tablet e Pc portatili) che consentono l'accesso alla rete in mobilità. Inoltre, il 60% degli individui sceglie abbonamenti *bundle* che comprendono, cioè, sia servizi vocali sia servizi dati, mentre oltre il 70% dei *matures* (64-74 anni) resiste nel mantenere la linea telefonica, fissa o mobile, senza acquistare un accesso ad Internet. Una tendenza simile si evidenzia a livello di genere, con le donne che, a prescindere dall'età, preferiscono sottoscrivere abbonamenti che prevedono solo servizi vocali.

Questi alcuni dei dati che emergono dal rapporto "[Il consumo di servizi di comunicazione: esperienze e prospettive](#)" – relatori Antonio Nicita e Antonio Preto - elaborato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di esaminare le abitudini degli italiani rispetto i diversi strumenti di comunicazione, in particolare la telefonia fissa e mobile, Internet e i servizi postali.

Nel complesso, oltre l'80% degli italiani dichiara la propria soddisfazione per i tutti i servizi considerati, con punte del 91% per i servizi postali online. Per quanto riguarda il settore della telefonia fissa e mobile, i risultati relativi al livello di soddisfazione possono essere interpretati come indicativi di uno stato di buon funzionamento del mercato delle comunicazioni, in particolare in termini di rapporto qualità-prezzo: tale risultato è riscontrabile nel fatto che circa il 90% di coloro che ritiene soddisfacente il rapporto con il proprio operatore non ha cambiato il fornitore del servizio. Tra coloro che, di contro, hanno deciso di rivolgersi a un altro operatore, i dati dello studio suggeriscono che oltre al fattore economico – chiamato in causa da



quasi il 70% dei consumatori – siano all’opera altri fattori, quali la presenza di disservizi. Sono gli uomini che tendono a cambiare più frequentemente operatore rispetto alle donne (15% contro 9%) e ciò avviene in maniera più marcata nelle fasce d’età più giovani (14-34 anni).

I risultati del rapporto fanno emergere alcune criticità che impongono all’Autorità una continua e scrupolosa attività di *enforcement* e monitoraggio sia dal lato dell’offerta sia da quello della domanda. In particolare, dallo studio si evince l’importanza di limitare alcuni effetti distorsivi generati dalla presenza di asimmetrie informative tra consumatori e fornitori di servizi: la presenza di informazioni incomplete o imprecise rischia infatti di rendere meno che ottimali le decisioni dei consumatori e quindi di ridurre l’efficienza delle transazioni di mercato. Ad esempio, il 45% degli individui non conosce la velocità della propria connessione Internet (ignoranza che però si riduce al crescere del titolo di studio) e circa il 40% non è a conoscenza dell’esistenza di software atti a testare la velocità di collegamento. Inoltre, oltre il 50% degli utenti non è disponibile a pagare di più per ottenere una connessione più veloce.

Le problematiche legate alle asimmetrie informative si amplificano nel nostro Paese in considerazione della peculiare struttura demografica, oltre che dell’insoddisfacente livello di conoscenze tecniche e tecnologiche raggiunto in media dalla popolazione italiana. Infatti, rispetto ad altri Paesi europei, l’Italia presenta un’incidenza maggiore delle classi di età più mature. Se si considera la popolazione fino a 29 anni, ossia quella fascia di età che può essere considerata maggiormente incline all’utilizzo di tecnologie dell’informazione e ai servizi ad esse connessi, questa rappresenta solo il 29% della popolazione, 8 punti percentuali in meno rispetto alla media europea (37%). Di contro, guardando gli over 65 anni, il dato del nostro Paese (21,7%) risulta il più elevato e superiore di tre punti rispetto al valore medio europeo (18,8%). Questi dati, insieme alle scarse conoscenze



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

tecniche (tra i 20 e i 29 anni, solo 14 individui su 1.000 in Italia risultano in possesso di diploma o laurea in discipline scientifiche a fronte di una media europea del 18 per mille e del 23 per mille di Francia e Regno Unito), spiegano il gap con l'Europa nella diffusione dell'accesso a banda larga e ultra larga. E, di conseguenza, il ritardo nell'adozione dei servizi fruibili tramite connessioni *broadband* tra cui la possibilità di effettuare acquisti online, la comunicazione con la Pubblica Amministrazione, l'accesso ad alcuni servizi sanitari, l'istruzione e la formazione, con conseguenze a livello di inclusione sociale e partecipazione civica.

Roma, 21 ottobre 2016