

UNA NUOVA CONVERGENZA TRA REGOLE E RETI

di **Pietro Guindani**

La sostenibilità economica della filiera delle telecomunicazioni dovrà essere - a nostro avviso - un asse ispiratore della regolamentazione nei prossimi anni, innanzitutto riconsegnando la giusta centralità alla catena del valore. Nel medio-lungo termine, l'implicazione più rilevante di questo concetto riguarda l'applicazione della normativa antitrust, quando si presenta la necessità di *market repair*, mediante concentrazione tra operatori in un mercato sovraffollato, o l'opportunità di cospicui risparmi di costi industriali grazie a collaborazioni orizzontali: sono queste le premesse fondamentali della sostenibilità, più di qualunque altro fattore. Nel breve termine, invece, tre sono le questioni più rilevanti da affrontare: la valorizzazione dell'*asset* rete nell'integrazione tra fibra e 5G, la valorizzazione dei nuovi servizi "intelligenti" e la realizzazione di un nuovo e distinto mercato rappresentato dai servizi di assistenza alla clientela.

Nella prima area, quella della rete, occorrerà creare le condizioni, industriali e regolamentari, perché le reti di telecomunicazioni *ultra-broadband* si affermino come infrastruttura aperta, interoperabile e capillare a livello nazionale; la discussione avvenuta recentemente a Bruxelles in tema di tecnologie radio per gli autoveicoli connessi conferma che occorre evitare sistemi di comunicazione settoriali, che frammentano i mercati, duplicano

gli investimenti e riducono le opportunità di integrazione dei servizi tra mercati contigui. Inoltre, di fondamentale importanza saranno le regole di costruzione delle reti 5G e in fibra per assicurare costi industriali efficienti.

Nella seconda area, quella dello sviluppo di nuovi servizi "intelligenti", basati su tecnologie 5G/fibra, IoT, *Big data*, *Edge computing* e *Artificial intelligence*, la formula sarà *win-win* se si svilupperà un ecosistema collaborativo di *partnership* tra operatori di rete, sviluppatori di applicazioni e imprese, per governare la "diffusione della convergenza", in una catena di servizi sempre più B2B2C. L'elemento che farà la differenza sarà l'applicazione equilibrata della *net neutrality*, onde evitare che vecchi e nuovi Ott, senza il peso degli investimenti infrastrutturali, possano concentrarsi nell'acquisire il valore dell'offerta del servizio al cliente finale, confinando il servizio di rete a *commodity*, priva di ritorni adeguati ad assicurare la continuità degli investimenti.

Nella terza area, quella dell'assistenza alla clientela, si potrà creare valore superando il principio di gratuità assoluto - ormai obsoleto rispetto alle tipologie di assistenza richieste - che rende questo servizio non più sostenibile economicamente, ne limita lo sviluppo e impedisce la nascita di un'impresoria di *customer care* in grado di integrare l'acquisizione della clientela con la crescita del suo valore attraverso la prestazione continuativa di servizi di assistenza di qualità. Una trasfor-

mazione auspicabile e necessaria, che ha bisogno di un aggiornamento della disciplina di tutela del consumatore: più libertà di offerta competitiva e innovativa, invece di un sistema dettagliato di vincoli, soddisferà meglio le esigenze della clientela e contribuirà anche alla sostenibilità occupazionale di questo comparto.

In conclusione, l'AgCom del futuro, nell'adempire alle finalità di regolazione e controllo, interpreterà primariamente il proprio ruolo quale principale promotore dell'innovazione, nello spirito originario della legge Maccanico. Oggi, l'innovazione che emerge dalle reti *ultra-broadband* è la "diffusione della convergenza", estesa dalle infrastrutture di rete ai settori industriali e dei servizi pubblici e privati. Un'evoluzione che richiede importanti investimenti - possibili solo se sostenibili - e un sostanziale aggiornamento dell'attuale *corpus* regolamentare, da realizzare a partire dal recepimento del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. Alla base di tutto quanto detto è l'assoluta centralità della formazione del capitale umano. Una sfida da lanciare con una visione e un piano d'azione condivisi, in un orizzonte progressivo a 10-20 anni, partendo dalla formazione dei formatori e dall'educazione dei più giovani all'uso consapevole delle tecnologie.

È questo un impegno di reale "responsabilità sociale", che può realizzarsi solo in un'alleanza operativa tra imprese e istituzioni di cui, nel mondo del digitale, AgCom è il leader di elezione.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



IL SOLE 24 ORE
1 AGOSTO 2019

Pietro Guindani,

presidente Assotelecomunicazioni-Asstel, ha spiegato che una catena del valore più equa garantisce reti all'avanguardia.

