



PUBBLICAZIONE SUL ROAMING 2023

Indice

0. Generalità / Contesto / Introduzione / Storia.....	2
1. Differenza tra minuti di chiamata pagati e minuti consumati	3
2. Clienti	5
3. Evoluzione della domanda di servizi di roaming da parte dei clienti di fornitori svizzeri	8
4. Quanto hanno pagato in media i clienti svizzeri per il roaming internazionale dal 2017?	17



0. Generalità / Contesto / Introduzione / Storia

Ai sensi dell'articolo 12a^{bis} capoverso 2 della legge sulle telecomunicazioni (LTC), l'UFCOM conduce osservazioni di mercato nel settore del roaming internazionale e analizza l'evoluzione tecnologica e dei prezzi. Tra le altre cose, adempie questo mandato con una statistica sul roaming in cui vengono registrati gli abbonamenti, i volumi consumati (dati in roaming in MB, SMS, minuti di voce) e i ricavi conseguiti con il roaming internazionale dai tre operatori di rete mobile. Questi dati fungono da base per vari indicatori che sono poi confrontati nel tempo. Oltre a creare trasparenza, l'UFCOM adempie il mandato di osservazione del mercato, rilevando le variazioni dei volumi (cioè il comportamento dei consumatori) e i prezzi medi delle tariffe standard e delle opzioni. Si presentano però diverse sfide:

Fino al 2017, l'indagine statistica della Svizzera rientrava nelle rilevazioni prodotte annualmente dall'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Con l'abolizione delle tariffe di roaming nei Paesi dell'UE e dello SEE a partire dal 2017 (nell'ambito della politica "Roam like at home"¹), sono cambiate radicalmente anche le loro statistiche sul roaming, poiché il sondaggio in questa forma è diventato obsoleto. Le tariffe di roaming sono però ancora rilevanti per la Svizzera poiché non rientra nella normativa UE.

Negli ultimi anni, nel mercato svizzero della telefonia mobile sono aumentate le offerte che includono il roaming nel prezzo di base (abbonamenti con volumi di roaming inclusi). In questa categoria di prodotti, il prezzo pagato è indipendente dal consumo effettivo in roaming (telefonia, SMS, dati). Le entrate generate da queste offerte non possono essere registrate separatamente dai fornitori e quindi non possono essere riportate.

L'UFCOM ha pertanto adattato il questionario alla nuova realtà. Anche la revisione dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST), entrata in vigore nel 2021, ha introdotto nuove prescrizioni sul roaming internazionale. I cambiamenti a livello delle modalità di fatturazione e delle opzioni tariffarie sono importanti per quanto riguarda l'indagine statistica. Nel capitolo "[Differenza tra minuti di chiamata pagati e minuti consumati](#)" viene esaminata in dettaglio l'attuazione delle modalità di fatturazione.

¹ Quando i cittadini dell'UE/SEE viaggiano all'interno degli Stati dell'UE/SEE, si applica il cosiddetto regolamento "Roam-Like-At-Home" (RLAH). Dal 15 giugno 2017, i cittadini dell'UE/SEE possono utilizzare il proprio telefono cellulare all'estero nell'UE/SEE alle stesse condizioni del proprio paese. Per i dettagli si veda l'URL: [Roaming: quanto ti costa usare lo smartphone in un altro paese dell'UE - Your Europe \(europa.eu\) \(stato al 24 aprile 2023\)](#).

1. Differenza tra minuti di chiamata pagati e minuti consumati

Dall'introduzione della nuova legge sulle telecomunicazioni e dopo la scadenza del periodo transitorio il 31 giugno 2021, i fornitori sono tenuti a fatturare ai loro clienti le chiamate in roaming al secondo. Prima i FST arrotondavano le chiamate in roaming al minuto successivo.

La nuova normativa è entrata in vigore nel 2021, lo si vede chiaramente nella tabella sottostante (in rosso), in quanto per le chiamate nell'UE dal secondo al terzo trimestre del 2021, il valore scende dal 20 per cento circa a un basso valore di una sola cifra. Ciò significa che da un trimestre all'altro ai consumatori sono stati fatturati quasi il 20 per cento di minuti in meno per le chiamate vocali nell'UE. Il calo è ancora più pronunciato nel resto del mondo. L'efficacia di questa misura normativa a favore dei consumatori è quindi chiaramente dimostrata.

La modifica fa sì che il rapporto tra minuti di chiamata pagati e consumati si avvicini a 1:1. Tuttavia, la percentuale di minuti di chiamata pagati in eccesso non scenderà mai completamente a 0, poiché [l'articolo 10c capoverso 1 lettera a OST](#) consente ai fornitori di addebitare in ogni caso i primi 30 secondi, in modo da coprire i costi fissi per l'allestimento della chiamata. Quindi, a seconda del numero di chiamate brevi effettuate, la percentuale può aggirarsi ancora rappresentare una cifra esigua.

Tabella 1: Percentuale di minuti di chiamata arrotondati per eccesso

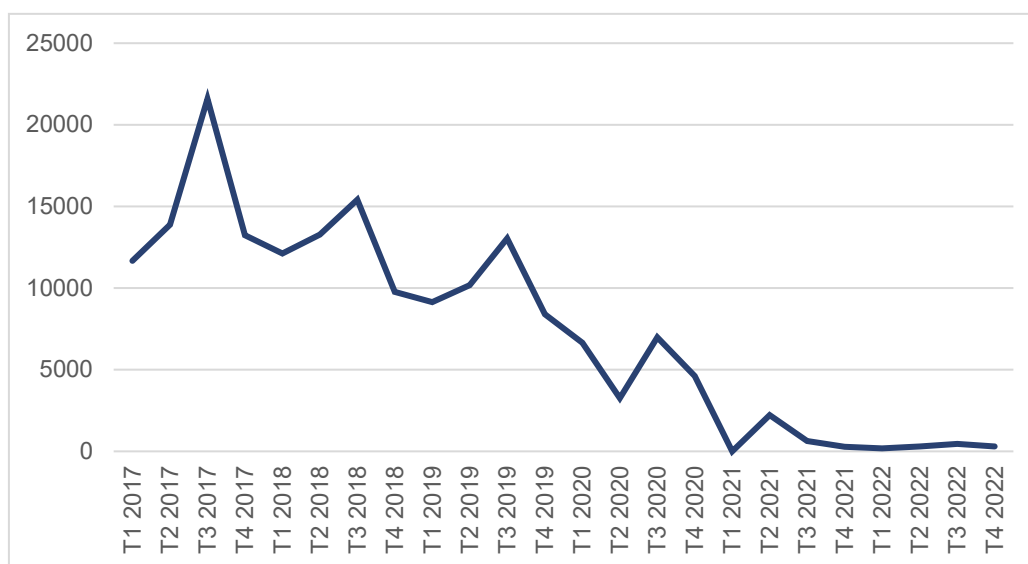
Trimestre	UE		Resto del mondo	
	Chiamate in uscita	Chiamate in entrata	Chiamate in uscita	Chiamate in entrata
T1 2017	33.89%	39.72%	34.55%	48.66%
T2 2017	34.85%	40.99%	34.73%	54.68%
T3 2017	34.90%	42.09%	41.56%	64.36%
T4 2017	36.42%	42.74%	34.50%	53.74%
T1 2018	35.64%	39.82%	33.28%	49.49%
T2 2018	35.36%	39.88%	32.46%	46.44%
T3 2018	34.24%	36.47%	28.12%	44.28%
T4 2018	37.63%	36.06%	24.20%	30.92%
T1 2019	37.87%	32.65%	21.72%	30.09%
T2 2019	34.51%	30.63%	21.97%	28.50%
T3 2019	35.03%	32.14%	24.05%	24.03%
T4 2019	29.74%	31.51%	24.01%	30.45%
T1 2020	26.38%	27.83%	22.37%	29.87%
T2 2020	24.09%	22.17%	21.53%	30.09%
T3 2020	27.27%	27.68%	25.86%	25.06%
T 4 2020	21.17%	20.79%	24.19%	30.38%
T1 2021	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
T2 2021	21.59%	22.40%	39.84%	58.56%
T3 2021	2.39%	3.57%	3.67%	2.99%
T 4 2021	1.26%	2.00%	3.06%	1.52%
T1 2022	3.94%	1.99%	1.40%	0.73%
T2 2022	4.23%	2.77%	1.38%	0.77%
T3 2022	4.35%	2.52%	1.64%	0.83%
T4 2023	5.12%	3.21%	4.52%	0.97%

Quanto è costata ai consumatori questa tecnica di arrotondamento?

Per stimare l'importo totale pagato alla tariffa standard dagli utenti in roaming per i minuti di chiamata arrotondati, la percentuale di minuti di chiamata arrotondati è stata calcolata sui ricavi della stessa categoria di chiamate e poi sommata per tutte le categorie². Il grafico seguente mostra che questo valore è in calo da anni. Mentre nel 2017 il settore guadagnava ancora 60.37 milioni di franchi con i minuti di chiamata arrotondati, questo importo è diminuito nel corso del tempo e nel 2020 si è attestato a 21.52 milioni di franchi. Ciò è dovuto da un lato alla riduzione dei prezzi e dall'altro al calo dei minuti di chiamata fatturati per unità. Tuttavia, l'effetto della regolamentazione è ancora chiaramente evidente nonostante la netta tendenza al ribasso.

Se si confrontano le entrate di 21,52 milioni conseguite nel 2020 da questi "minuti di conversazione non consumati" (ultimo anno completo senza regolamentazione) con le entrate di 1,23 milioni del 2022 (primo anno completo con regolamentazione), si può notare ancora una volta l'efficacia di questa misura normativa.

Figura 1: Ricavi da minuti di chiamata non consumati in migliaia di CHF



² In base alla seguente formula:

$$\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{minuti fatturati}_i}{\text{minuti utilizzati}_i} - 1 \right) * \text{ricavi}_i$$
, dove i è la categoria di chiamata in roaming corrispondente

2. Clienti

Alla fine del 2022, circa l'84 per cento di tutti gli utenti di telefonia mobile preferirà un abbonamento alle offerte "prepaid" per la telefonia mobile. Questa quota è aumentata costantemente nel corso degli anni, mentre il numero di utenti "prepaid" è sceso al 16 per cento. Dal 2021, grazie al nuovo questionario, sono possibili anche valutazioni sul tipo di abbonamento. Alla fine del 2022, su un totale di circa 10 milioni di abbonamenti, 3,8 milioni includono un volume di roaming. Quest'ultimo segmento cresce molto più rapidamente rispetto agli abbonamenti senza volume di roaming incluso (tariffa standard): negli anni 2021 e 2022, è aumentato di 1,3 milioni, mentre gli abbonamenti con roaming a tariffa standard sono aumentati solo di 0,75 milioni.

Tabella 2: Numero di client in mio.

Trimestre	Prepaid	Abbonamento standard	Abbonamento incl. Roaming	Quota "prepaid" in %	Quota "abbonamento" in %
T1 2021	2.337393	5.660484	2.50498	22.25%	77.75%
T2 2021	2.291893	5.716649	3.24906	20.36%	79.64%
T3 2021	2.275401	5.857162	3.37841	19.77%	80.23%
T 4 2021	2.180046	5.959566	3.464729	18.79%	81.21%
T1 2022	2.068847	6.015882	3.514767	17.84%	82.16%
T2 2022	2.029749	6.098907	3.595318	17.31%	82.69%
T3 2022	2.022815	6.257849	3.694557	16.89%	83.11%
T4 2022	1.965487	6.411188	3.798776	16.14%	83.86%

Un'altra novità dal 2021 è che il numero di clienti che ha effettivamente utilizzato il roaming nel trimestre può essere osservato singolarmente per tipo di abbonamento. La maggior parte dei clienti utilizza il roaming nel trimestre estivo. Nel 2021, coloro che hanno fatto capo ai servizi di roaming si attestava al 38 per cento e 42 per cento nel 2022. Nel trimestre invernale si è registrato un minor numero di clienti in roaming (23% nel 2021 e 25% nel 2022).

Tabella 3: Quota di clienti che utilizzano il roaming

Trimestre	Totale clienti in milioni	Clienti che utilizzano il roaming in milioni	In percentuale
T1 2021	10.5	2.44	23.23%
T2 2021	11.3	2.97	26.35%
T3 2021	11.5	4.40	38.25%
T4 2021	11.6	3.50	30.19%
T1 2022	11.6	2.91	25.13%

T2 2022	11.7	4.21	35.95%
T3 2022	12.0	5.08	42.44%
T4 2022	12.2	4.40	36.12%

Clienti che utilizzano effettivamente il roaming per tipo di fatturazione

La maggior parte dei clienti che fruiscono del roaming (58%) ha un abbonamento con volume incluso. Tuttavia, rispetto al totale dei clienti (vedi tabella 2), solo il 31 per cento dispone di un volume di roaming incluso. Ciò suggerisce che i consumatori con un abbonamento con roaming incluso, ne fruiscono più spesso e consumano anche un volume di dati maggiore (cfr. figura 3). Alla fine del 2022, il 90 per cento di tutti i dati consumati nell'UE e nel RdM è attribuibile ai clienti con un abbonamento che include il roaming. Cresce sia il numero di questi abbonamenti che il volume di dati consumato per abbonamento. **Fehler! Linkreferenz ungültig.**

Questi contratti con servizi di roaming inclusi stanno diventando sempre più popolari e ampiamente utilizzati. Tuttavia, il vantaggio sembra risiedere più nell'uso semplice e spensierato del roaming (o di altri servizi inclusi) che in un vantaggio di prezzo. Per il volume medio di roaming utilizzato da un utente con abbonamento incluso, ci sarebbero alternative più economiche sul mercato. Le offerte dei fornitori di telefonia mobile e le analisi dei portali di confronto suggeriscono che le offerte prepagate o gli abbonamenti combinati con le opzioni sono l'alternativa più economica. Una semplice panoramica di tutte le opzioni di roaming si può ottenere con i calcolatori di roaming di www.moneyland.ch o www.dschungelkompass.ch.

Figura 1: Clienti effettivi in roaming per tipo di fatturazione in mio.

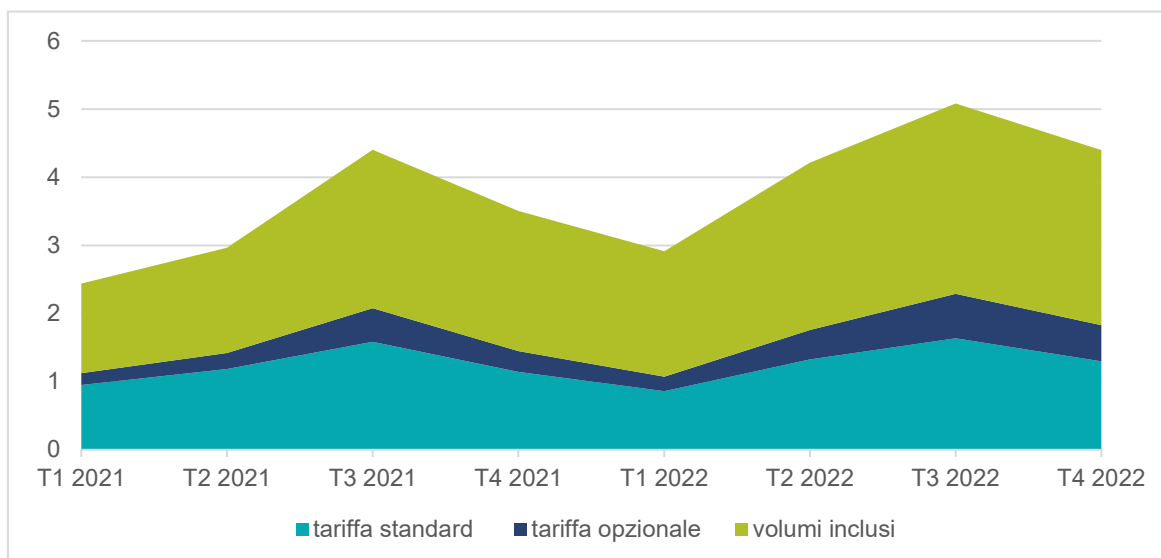
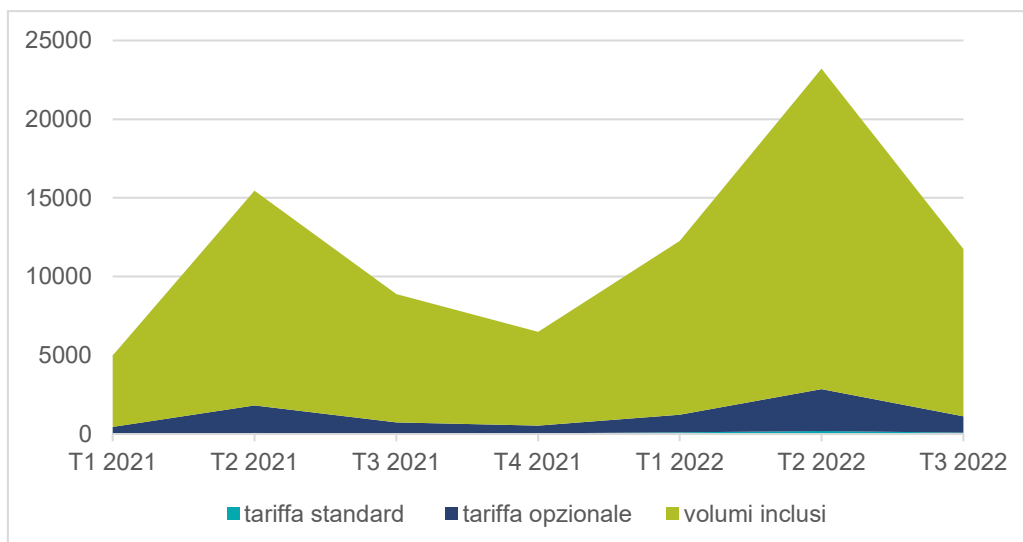
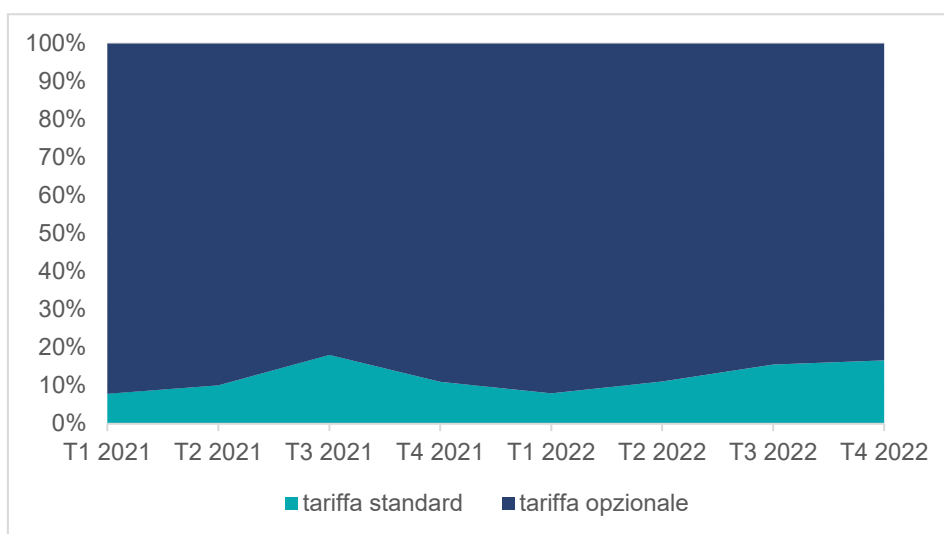


Figura 2: Dati in roaming consumati per tipo di fatturazione in mio. MB



Dal figura 2 emerge che il 12 per cento di tutti i clienti in roaming fa capo a opzioni e che questa quota è in aumento. Anche i volumi di dati consumati per tipo di fatturazione (figura 3) mostrano che le opzioni stanno guadagnando terreno. Consentono, tra l'altro, ai clienti con un basso consumo e attenti ai costi di fruire di servizi di telecomunicazione economici all'estero senza dover sottoscrivere un abbonamento più costoso o procurarsi una carta SIM locale. I nuovi [articoli 12a^{bis} lettera d LTC](#) e [10d OST](#) in vigore dalla metà del 2021 vanno in tal senso. Il grafico mostra infatti che per il roaming all'estero la netta maggioranza (83%) degli utenti "prepaid" sensibili ai prezzi, fa capo alle opzioni (vedi figura 4 seguente). Queste ultime sono apprezzate anche dagli utenti assidui, ad esempio quando hanno esaurito il volume di roaming incluso nel loro abbonamento.

Figura 3: Clienti "prepaid" in roaming effettivi per tipo di fatturazione



3. Evoluzione della domanda di servizi di roaming da parte dei clienti di fornitori svizzeri

Dall'inizio del 2017 alla fine del 2022, i volumi dei servizi in roaming hanno subito fluttuazioni significative sia a livello di dati che della telefonia vocale. Per quanto riguarda i dati, nel corso degli anni si è registrata una forte crescita, che può essere analizzata più nel dettaglio a livello di composizione (dati utilizzati nell'Unione europea, UE, o nel resto del mondo, RdM), periodo (fattori stagionali nei quattro trimestri) e in relazione al profilo dei clienti (abbonati o con carta prepagata). Per i servizi di roaming vocale, occorre invece distinguere tra chiamate in uscita e chiamate in entrata. In entrambi i casi, l'osservazione annuale dei volumi rivela fluttuazioni significative, in particolare a seguito della pandemia di Covid-19, il cui impatto si è manifestato nel 2020. Queste variazioni possono essere analizzate più precisamente in base alla destinazione delle chiamate (Paesi UE, RdM e Svizzera), il periodo (fattore stagionale tra i trimestri) e il profilo dei clienti (abbonamento o prepaid). L'andamento della domanda, nel corso degli anni o nei confronti trimestrali interannuali, può essere dovuto a fattori comportamentali legati alle crisi o a sostituzioni tecnologiche. Ad esempio, all'inizio del 2020, la pandemia di Covid-19 e le conseguenti restrizioni di viaggio hanno avuto chiare ripercussioni sui volumi di roaming in termini di minuti di chiamata, mentre i volumi di dati hanno continuato ad aumentare, rallentando unicamente la loro crescita esponenziale. Chi si trova in viaggio potrebbe avere sempre più tendenza a far capo ai servizi di dati per le applicazioni multimediali.

Dati in roaming

Il volume totale di dati in roaming è aumentato di quattordici volte (+1330%) dal 2017 al 2022³, seguendo una legge esponenziale. Il numero di coloro che fanno capo ai servizi di roaming è rimasto comunque piuttosto stabile nel corso del periodo; tuttavia sempre più utenti sottoscrivono abbonamenti, soprattutto con dati inclusi. Di conseguenza, alla fine del 2022 (rispetto al 37% all'inizio del 2017), i clienti "prepaid" rappresentavano solo il 16.1 per cento dei clienti della telefonia mobile. Il volume di dati utilizzato dai clienti "prepaid" rappresenta appena l'1.1 per cento del volume totale.

Nel 2022 la quota di dati in abbonamento utilizzati nei Paesi dell'UE era del 94.8 per cento, mentre nel 2017 si attestava al 75.1 per cento. Sebbene questa quota sia aumentata a partire dal 2020, è difficile considerare tale fenomeno come un possibile spostamento dei viaggi dalle aree del RdM verso l'UE, anche se le prime sono state teoricamente più colpite dalle restrizioni ai viaggi imposte durante la pandemia nel 2020. Nell'area UE, la quota del volume di dati ha continuato a crescere negli anni successivi. Il volume di dati utilizzato nelle aree del RdM non è mai stato così alto come nel 2020. Nel 2021 questo volume era inferiore nonostante l'eliminazione dei vincoli amministrativi e sanitari. Nel 2022 è aumentato di nuovo, superando in modo significativo il livello del 2020 (+34%).

Per quanto riguarda il traffico di dati legato agli abbonamenti, i dati utilizzati nel quadro di abbonamenti con volumi di roaming inclusi sono aumentati costantemente negli ultimi cinque anni, nel 2022 rappresentavano il 90.3 per cento del volume totale (81,8% nel 2017) e il 58.4 per cento dei clienti in roaming. Le offerte opzionali occupano quasi tutto il traffico rimanente, mentre le tariffe standard (senza volume incluso) utilizzano solo una quantità di dati molto ridotta.

Nell'analisi trimestrale, l'anno 2020 rivela gli effetti della crisi sanitaria legati alle limitazioni di mobilità (confinamento, vincoli di viaggio), attestando in particolare un calo significativo del volume complessivo nel secondo trimestre (-17,7% rispetto al 2019). Tuttavia, l'aumento osservato negli ultimi due trimestri mostra che la pandemia non ha ridotto la domanda, ma ne ha solo frenato la crescita. Il minor numero di persone che utilizzano il roaming ha potuto essere compensato dal maggior consumo di coloro che hanno continuato a viaggiare. Gli anni 2021 e 2022 sono caratterizzati da un forte aumento a livello del consumo di dati, con un netto ritorno dell'effetto stagionale nel terzo trimestre. L'aumento del consumo di dati coincide con un calo dei servizi di roaming vocale a partire dal 2019, sia per le chiamate in

³ I volumi totali per l'anno 2021 corrispondono alla somma dei quattro trimestri, ma uno dei tre operatori non ha fornito informazioni dettagliate sui dati. Sono stati condivisi solo i dati a livello aggregato dei totali "prepaid" e "abbonamenti".

uscita che per quelle in entrata. Le abitudini di comunicazione si spostano sempre più verso piattaforme incentrate sui dati a scapito della telefonia mobile tradizionale, i cui volumi sono in calo. L'enorme crescita del volume di dati è molto probabilmente dovuta allo streaming video e ad altre applicazioni ad alto consumo di dati (Google Maps, Netflix, ecc.).

Tabella 4: Volume del roaming dati: abbonamenti + prepaid - totale annuo (mio. MB)

anno	TOTAL	abbonamenti	prepaid
2017	3755.20	3753.54	1.66
2018	5386.83	5385.58	1.25
2019	7367.24	7365.24	2.00
2020	9517.66	9515.80	1.86
2021	31051.85	30857.43	194.42
2022	53714.51	53131.43	583.09

Tabella 5: Volume del roaming dati: UE + RdM – totale annuo (mio. MB)

anno	TOTAL	UE	RdM
2017	3755.20	2819.77	935.43
2018	5386.83	3932.39	1454.44
2019	7367.24	5533.24	1834.00
2020	9517.66	7441.91	2075.75
2021	31051.85	29522.63	1529.22
2022	53714.51	50934.06	2780.45

Tabella 6: Volume del roaming DATI - totali trimestrali (mio. MB)

trimestre	TOTAL	abbonamenti	prepaid
T1 2017	471.86	471.49	0.37
T2 2017	869.19	868.84	0.36
T3 2017	1472.41	1471.79	0.62
T4 2017	941.73	941.42	0.31
T1 2018	847.35	847.09	0.26
T2 2018	974.63	974.36	0.28
T3 2018	1834.57	1834.11	0.46
T4 2018	1730.27	1730.02	0.24

T1 2019	1752.53	1752.35	0.18
T2 2019	1836.98	1836.62	0.36
T3 2019	1871.54	1870.48	1.06
T4 2019	1906.20	1905.80	0.40
T1 2020	2082.54	2082.34	0.20
T2 2020	1512.59	1512.15	0.43
T3 2020	2882.10	2881.22	0.88
T4 2020	3040.44	3040.09	0.35
T1 2021	2100.38	2095.26	5.12
T2 2021	4981.73	4953.67	28.06
T3 2021	15460.17	15366.49	93.68
T4 2021	8896.33	8835.10	61.23
T1 2022	6500.52	6433.85	66.67
T2 2022	12272.06	12116.77	155.29
T3 2022	23195.85	22971.56	224.29
T4 2022	11746.07	11609.24	136.83

Chiamate in roaming

Il volume annuo delle chiamate effettuate è aumentato costantemente fino al 2019: anno record con 442.1 milioni di minuti. La quota maggiore di questo volume è tuttora riconducibile alle chiamate dall'estero verso la Svizzera (59.4 % nel 2019), il resto è costituito principalmente da chiamate all'interno dell'area UE, mentre il volume dei minuti in roaming verso i Paesi dell'area RdM rappresenta meno di un decimo del volume totale. Negli anni precedenti, ossia in seguito alla pandemia di Covid-19, il volume dei minuti di chiamata era diminuito drasticamente (-8.3 % nel 2020 e -32.2% nel 2021).

L'analisi trimestrale tra il 2017 e il 2022 mostra delle fluttuazioni: aumenti fino al 2019, poi diminuzioni nel 2020 (anno della crisi sanitaria) che sono proseguite nel 2021. L'effetto di ripresa post-pandemia si osserva nel 2022, con un forte aumento del volume delle chiamate in tutti e quattro i trimestri. Al punto che il volume complessivo di minuti in uscita nel 2022 supera quello del 2017. Questa crescita del 7.7 per cento in cinque anni rimane comunque nettamente più modesta di quella osservata per i dati. Senza freni alla mobilità transfrontaliera, il mercato sembra tornare alla normalità.

Per quanto riguarda la ripartizione del volume di minuti tra utenti abbonati e utenti "prepaid", risulta che la maggior parte dei minuti sono consumati dagli utenti con un abbonamento. Nel 2022 gli utenti "prepaid" rappresentano solo lo 1.1 per cento del volume totale delle chiamate effettuate, rispetto al 3.5 per cento registrato nel 2017. Nello stesso periodo il loro volume assoluto si è quasi diviso per tre. Tra gli abbonamenti, le offerte forfettarie (bundle) generano il volume maggiore, ossia il 92.7 per cento dei minuti instradati verso la Svizzera, l'UE o il RdM.

I minuti generati dalle tariffe standard rappresentano solo il 5,7 per cento del volume degli abbonamenti, mentre le offerte opzionali appena il 1,6 per cento. Va notato che, nonostante il basso volume di minuti generati, i clienti che utilizzano le tariffe standard rappresentano comunque una percentuale significativa di utenti in roaming (29.5%).

Tabella 7: Chiamate in uscita annuali: UE + RdM + CH (mio. minuti fatturati)

Anno	TOTAL	UE	RdM	verso la Svizzera
2017	308.07	91.99	22.57	193.51
2018	404.08	142.47	23.04	238.57
2019	442.09	155.77	23.84	262.49
2020	405.19	146.66	13.72	244.82
2021	274.54	112.95	12.08	149.50
2022	331.77	129.48	15.61	186.68

Tabella 8: Chiamate in uscita trimestrali: EU + RoW + CH – billed minutes in millions

Anno	TOTAL	UE	RdM	verso la Svizzera
T1 2017	57.52	18.12	5.13	34.27
T2 2017	77.37	23.05	5.25	49.07
T3 2017	103.27	29.36	6.54	67.37
T4 2017	69.90	21.47	5.64	42.80
T1 2018	68.79	21.07	5.72	42.01
T2 2018	100.21	36.85	5.80	57.56
T3 2018	131.45	47.58	6.09	77.79
T4 2018	103.62	36.96	5.44	61.22
T1 2019	102.27	35.69	5.43	61.15
T2 2019	111.23	38.55	6.26	66.43
T3 2019	124.19	43.99	6.77	73.43
T4 2019	104.41	37.55	5.38	61.48
T1 2020	99.57	35.18	5.13	59.27
T2 2020	76.43	28.11	2.59	45.73
T3 2020	121.58	45.03	2.91	73.64
T4 2020	107.61	38.34	3.09	66.18
T1 2021	22.29	10.38	1.06	10.84
T2 2021	66.62	28.34	2.79	35.49
T3 2021	110.11	43.20	4.70	62.20
T4 2021	75.52	31.03	3.53	40.97
T1 2022	63.36	26.38	3.10	33.88
T2 2022	84.18	32.71	3.81	47.66
T3 2022	114.68	43.58	5.37	65.72
T4 2022	69.55	26.81	3.32	39.42

Tabella 9: Chiamate in uscita annuali: abbonamento + prepaid (mio. di minuti fatturati)

anno	TOTAL	abbonamento	prepaid
2017	308.07	297.08	10.99

2018	404.08	394.67	9.41
2019	442.09	435.90	6.19
2020	405.19	400.46	4.74
2021	274.54	271.11	3.43
2022	331.77	328.19	3.58

Tabella 10: Chiamate in uscita trimestrale: abbonamento + prepaid (mio. di minuti fatturati)

Trimestre	TOTAL	abbonamento	prepaid
T1 2017	57.52	55.55	1.97
T2 2017	77.37	74.35	3.02
T3 2017	103.27	99.61	3.66
T4 2017	69.90	67.57	2.34
T1 2018	68.79	66.59	2.20
T2 2018	100.21	97.85	2.37
T3 2018	131.45	128.44	3.01
T4 2018	103.62	101.79	1.82
T1 2019	102.27	100.81	1.45
T2 2019	111.23	109.58	1.65
T3 2019	124.19	122.44	1.75
T4 2019	104.41	103.07	1.34
T1 2020	99.57	98.37	1.20
T2 2020	76.43	75.46	0.97
T3 2020	121.58	120.23	1.36
T4 2020	107.61	106.40	1.21
T1 2021	43.88	43.34	0.54
T2 2021	66.62	65.66	0.96
T3 2021	110.11	108.72	1.38
T4 2021	75.52	74.68	0.85
T1 2022	63.36	62.70	0.66

T2 2022	84.18	83.22	0.96
T3 2022	114.68	113.46	1.23
T4 2022	69.55	68.81	0.74

Le chiamate in entrata all'estero riguardano le aree UE e RdM, ma quasi tutti i minuti sono generati nell'UE, ossia il 96.4 per cento nel 2022. L'evoluzione del volume dei minuti dal 2017 segue la stessa tendenza delle chiamate effettuate. Il volume annuo aumenta quindi fino al 2019 (205.1 milioni di minuti) per poi diminuire nel 2020 (-13.7%) e nel 2021 (-23%). Nel 2020, il fenomeno si spiega con le grandi restrizioni legate alla pandemia di Covid-19. Tuttavia, la ripresa nel 2022 suggerisce un ritorno alla normalità e ai vecchi modelli di consumo. Nel 2022 il volume di minuti per le chiamate in entrata supera addirittura quello del 2017, con una crescita quinquennale del 8 per cento. Analogamente a quanto accade per i minuti di chiamata in uscita, la maggior parte dei minuti di chiamata in entrata all'estero è legata agli abbonamenti. Le chiamate in entrata dagli utenti "prepaid" sono in costante diminuzione: nel 2017 la quota in minuti rappresentava ancora il 7 per cento del volume totale, ma nel 2022 solo il 2 per cento. In termini assoluti, questo volume di minuti prepagati è stato quasi diviso per quattro. Analogamente alle chiamate in uscita, anche quelle in entrata sono principalmente attribuibili agli abbonamenti con volumi di roaming inclusi, e la tendenza aumenta (91.2% nel 2022).

Table 11: Chiamate in entrata annuali: UE e RdM (mio. di minuti fatturati)

Anno	TOTAL	UE	RdM
2017	144.35	144.10	0.26
2018	179.28	179.02	0.26
2019	205.09	204.85	0.24
2020	176.97	176.82	0.15
2021	136.27	132.07	4.20
2022	155.83	150.27	5.57

Table 12: Chiamate in entrata trimestrale: UE e RdM (mio. di minuti fatturati)

Trimestre	TOTAL	UE	RdM
T1 2017	28.22	28.16	0.06
T2 2017	37.70	37.64	0.06
T3 2017	47.81	47.74	0.07
T4 2017	30.62	30.56	0.06
T1 2018	30.91	30.84	0.07
T2 2018	44.95	44.89	0.06
T3 2018	58.71	58.64	0.07

T4 2018	44.71	44.65	0.06
T1 2019	43.47	43.40	0.06
T2 2019	55.12	55.06	0.06
T3 2019	61.49	61.42	0.07
T4 2019	45.02	44.97	0.05
T1 2020	42.57	42.51	0.05
T2 2020	33.75	33.72	0.03
T3 2020	54.16	54.13	0.03
T4 2020	46.49	46.46	0.03
T1 2021	11.71	11.69	0.02
T2 2021	35.53	34.32	1.22
T3 2021	53.18	51.50	1.68
T4 2021	35.85	34.57	1.28
T1 2022	30.66	29.55	1.11
T2 2022	41.24	39.86	1.38
T3 2022	52.58	50.73	1.85
T4 2022	31.36	30.14	1.22

Table 13: Chiamate in entrata annuali: abbonamento e prepaid (mio. di minuti fatturati)

anno	TOTAL	prepaid	abbonamento
2017	144.35	10.16	134.19
2018	179.28	9.74	169.54
2019	205.09	6.66	198.43
2020	176.97	5.24	171.74
2021	136.27	3.20	133.06
2022	155.83	3.11	152.72

Table 14: Chiamate in entrata trimestrale: abbonamento e prepaid (mio. di minuti fatturati)

Trimestre	TOTAL	prepaid	abbonamento
T1 2017	28.22	2.15	26.07
T2 2017	37.70	2.63	35.06

T3 2017	47.81	3.22	44.59
T4 2017	30.62	2.16	28.46
T1 2018	30.91	2.35	28.55
T2 2018	44.95	2.25	42.70
T3 2018	58.71	3.13	55.58
T4 2018	44.71	2.00	42.70
T1 2019	43.47	1.57	41.90
T2 2019	55.12	1.79	53.32
T3 2019	61.49	1.88	59.61
T4 2019	45.02	1.42	43.60
T1 2020	42.57	1.32	41.25
T2 2020	33.75	1.08	32.67
T3 2020	54.16	1.50	52.66
T4 2020	46.49	1.34	45.15
T1 2021	11.71	0.29	11.42
T2 2021	35.53	1.10	34.43
T3 2021	53.18	1.20	51.98
T4 2021	35.85	0.62	35.23
T1 2022	30.66	0.63	30.04
T2 2022	41.24	0.87	40.37
T3 2022	52.58	1.08	51.50
T4 2022	31.36	0.54	30.81

4. Quanto hanno pagato in media i clienti svizzeri per il roaming internazionale dal 2017?

Quattro volte all'anno l'UFCOM rileva presso i tre operatori di rete mobile, i volumi (voce, SMS e dati) consumati all'estero, il numero di abbonati e i relativi introiti. Sulla base delle entrate e del volume di dati, sono calcolati i prezzi medi pagati per il traffico voce, dati e SMS in roaming. Quello che di seguito viene definito "prezzo" è il ricavo effettivo diviso per il volume. Questo dato non va confuso con le tariffe commerciali applicate dagli operatori di rete mobile, in quanto si tratta di una media dei prezzi di tutti gli operatori di rete mobile.

Nel 2022, la maggior parte delle unità di roaming è stata utilizzata da abbonamenti con unità di roaming incluse. Solo poche sono state utilizzate da tariffe opzionali o standard. L'analisi dei costi non è possibile per gli abbonamenti con unità di roaming incluse, poiché i ricavi degli operatori mobili non possono essere suddivisi per il roaming. Tuttavia, per le tariffe standard e opzionali, l'analisi dei costi è rilevante perché sono preferite dagli utenti sensibili al prezzo e le persone che hanno esaurito le unità di roaming incluse fanno affidamento su di esse per continuare a utilizzare il roaming internazionale. In questo capitolo ci si concentra sull'andamento dei prezzi medi delle chiamate in roaming con le tariffe standard. Vengono inoltre analizzate le differenze nei prezzi medi del roaming dati tra le tariffe standard e le opzioni per verificare se un'opzione è vantaggiosa.

L'analisi comprende i dati dal 2017, anno in cui è stato implementato il cosiddetto regolamento RLAH (roaming like at home) in Europa, con il quale sono state abolite le tasse roaming per i clienti degli Stati membri dell'UE. In quanto non membro dell'UE, la Svizzera mantiene le tasse roaming per i suoi clienti.

Chiamate in roaming

Le chiamate effettuate all'estero (in uscita o in entrata) possono essere fatturate alla tariffa standard, a tariffa opzionale o coperte da unità di roaming incluse. Solo le categorie "tariffa standard" e "opzioni" consentono di calcolare il volume effettivo consumato. Il valore risultante corrisponde al ricavo medio degli operatori di telefonia mobile in Svizzera per minuto di chiamata in roaming (UE, RdM e prepaid o postpaid) o all'importo che i clienti svizzeri pagano in media per il roaming internazionale.

La tabella 15, mostra per ogni categoria il volume totale annuo consumato in milioni di minuti dal 2017, ciò consente di dedurre la categoria più utilizzata nella telefonia vocale in roaming. I valori della tabella 16 presentano le medie annuali dal 2017 al 2022. Delle 10 categorie esaminate, cinque rivelano un aumento dei prezzi. Tra queste figurano le due categorie più utilizzate (in base al volume dal 2017): "chiamate in entrata nell'UE con abbonamento a tariffa standard" (179.17 milioni di minuti registrati dal 2017) e "chiamate in uscita verso la Svizzera con abbonamento a tariffa standard" (165.97 milioni di minuti registrati dal 2017). Dal 2017 i prezzi di queste due categorie sono aumentati rispettivamente del 26 per cento e del 47 per cento.

Le altre categorie hanno subito un leggero calo. In generale, si può osservare che i prezzi standard pagati dai clienti in abbonamento tendono ad aumentare e quelli per i clienti "prepaid" a diminuire.

Tabella 15: Volume in milioni di minuti dal 2017

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Chiamate in uscita verso la Svizzera: abbon. prepaid a tariffa standard	7.12	5.98	3.91	3.23	2.06	2.14
Chiamate in uscita nell'UE: abbon. a tariffa standard	16.33	13.98	11.76	9.18	3.84	3.78
Chiamate in uscita nell'UE: abbon. prepaid alla tariffa standard	3.49	3.10	2.00	1.32	0.97	0.96
Chiamate in uscita nella zona "RdM": abbon. prepaid a tariffa standard	0.33	0.31	0.27	0.17	0.15	0.27
Chiamate in uscita verso la Svizzera: abbon. a tariffa standard	42.79	39.35	35.98	27.75	10.23	9.87
Chiamate in uscita nella zona "RdM": abbon. a tariffa standard	22.24	22.73	23.56	13.71	3.88	5.13
Chiamate in entrata nella zona "RdM": abbon. a tariffa standard	10.82	11.31	11.86	6.69	1.94	2.42
Chiamate in entrata nella zona "RdM": abbon. prepaid a tariffa standard	0.26	0.26	0.24	0.15	0.09	0.14
Chiamate in entrata nell'UE: abbon. a tariffa standard	37.39	42.09	45.85	36.81	8.53	8.50
Chiamate in entrata nell'UE: abbon. prepaid a tariffa standard	9.89	9.47	6.42	5.08	2.81	2.89

Tabella 16: Costo medio annuo in franchi per 1 minuto di chiamata in roaming, dal 2017

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Chiamate in uscita verso la Svizzera: abbon. prepaid a tariffa standard	0.73	0.63	0.66	0.67	0.71	0.57
Chiamate in uscita nell'UE: abbon. a tariffa standard	0.96	1.02	1.41	1.47	1.30	1.28
Chiamate in uscita nell'UE: abbon. prepaid alla tariffa standard	0.82	0.70	0.68	0.75	0.73	0.59
Chiamate in uscita nella zona "RdM": abbon. prepaid a tariffa standard	3.11	3.06	3.28	2.88	3.00	1.65
Chiamate in uscita verso la Svizzera: abbon. a tariffa standard	0.73	0.79	0.97	0.90	1.08	1.08
Chiamate in uscita nella zona "RdM": abbon. a tariffa standard	1.98	1.90	1.67	1.51	1.67	1.97
Chiamate in entrata nella zona "RdM": abbon. a tariffa standard	1.55	1.49	1.44	1.37	1.53	1.62
Chiamate in entrata nella zona "RdM": abbon. prepaid a tariffa standard	11.13	8.42	5.71	6.54	1.87	1.62
Chiamate in entrata nell'UE: abbon. a tariffa standard	0.40	0.42	0.47	0.45	0.50	0.51
Chiamate in entrata nell'UE: abbon. prepaid a tariffa standard	0.39	0.37	0.33	0.32	0.52	0.49

Prezzi medi per il roaming dati internazionale

La suddivisione del roaming dati in tariffe standard e tariffe opzionali è stata introdotta solo con il nuovo questionario a partire dal 1° trimestre 2021. In precedenza, l'UFCOM utilizzava un questionario armonizzato a livello internazionale in cui questa suddivisione non era considerata rilevante. Pertanto, è possibile trarre conclusioni sull'evoluzione di queste due categorie solo a partire dal 2021.

La tabella 17 mostra che il ricavo medio per GB di dati in roaming può variare notevolmente a seconda della categoria. L'unità di misura di 1 GB è stata scelta perché si tratta di una dimensione comune per i pacchetti opzionali dei fornitori. Chi consuma solo dati in roaming con la tariffa standard raramente utilizza volumi di dati così elevati. La colonna "Roaming dati con abbonamento nel RdM a tariffa standard" mostra valori da 5 a 9 volte superiori a "Roaming dati con abbonamento all'interno dell'UE a tariffa standard". La categoria "Roaming dati con abbonamento nel RdM a tariffa opzionale" è in media 379 volte più economica rispetto alla stessa categoria con tariffa standard. All'interno dell'UE la tariffa opzionale risulta invece 238 volte più economica della tariffa standard. In quanto consumatore, vale quindi la pena di sottoscrivere un'opzione se si desidera utilizzare assiduamente il roaming dati.

Tabella 17: Prezzo medio in CHF per 1 GB di dati in roaming dal secondo trimestre 2021⁴

Trimestre , anno	Roaming dati con abbonamento all'interno dell'UE a tariffa standard	Roaming dati con abbonamento all'interno dell'UE a tariffa opzionale	Roaming dati con abbonamento nel RdM a tariffa standard	Roaming dati con abbonamento nel RdM a tariffa opzionale
T2 2021	895.82	6.15	7757.90	24.88
T3 2021	931.35	4.95	7483.55	21.35
T4 2021	1179.66	7.25	9074.22	30.78
T1 2022	1836.34	7.69	10408.16	25.89
T2 2022	2152.57	7.18	11299.64	27.08
T3 2022	2225.28	5.66	10696.93	23.69
T4 2022	1900.53	7.94	9647.77	22.58

⁴ A causa del cambiamento della cadenza di rilevazione, un operatore ha avuto problemi a fornire i dati sul commercio al dettaglio per il primo trimestre 2021. Pertanto, la valutazione inizierà solo a partire dal secondo trimestre del 2021.