

SENATO DELLA REPUBBLICA  
XVII LEGISLATURA

---

Doc. CLVII  
n. 4

RELAZIONE  
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA E SUI PROGRAMMI DI  
LAVORO DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE  
NELLE COMUNICAZIONI

(Aggiornata al 30 aprile 2016)

*(Articolo 1, comma 6, lettera c), n. 12), della legge 31 luglio 1997, n. 249)*

Presentata dal Ministro per le riforme costituzionali e i rapporti con il Parlamento

(BOSCHI)

---

Comunicata alla Presidenza il 1° luglio 2016

---

# Relazione annuale 2016

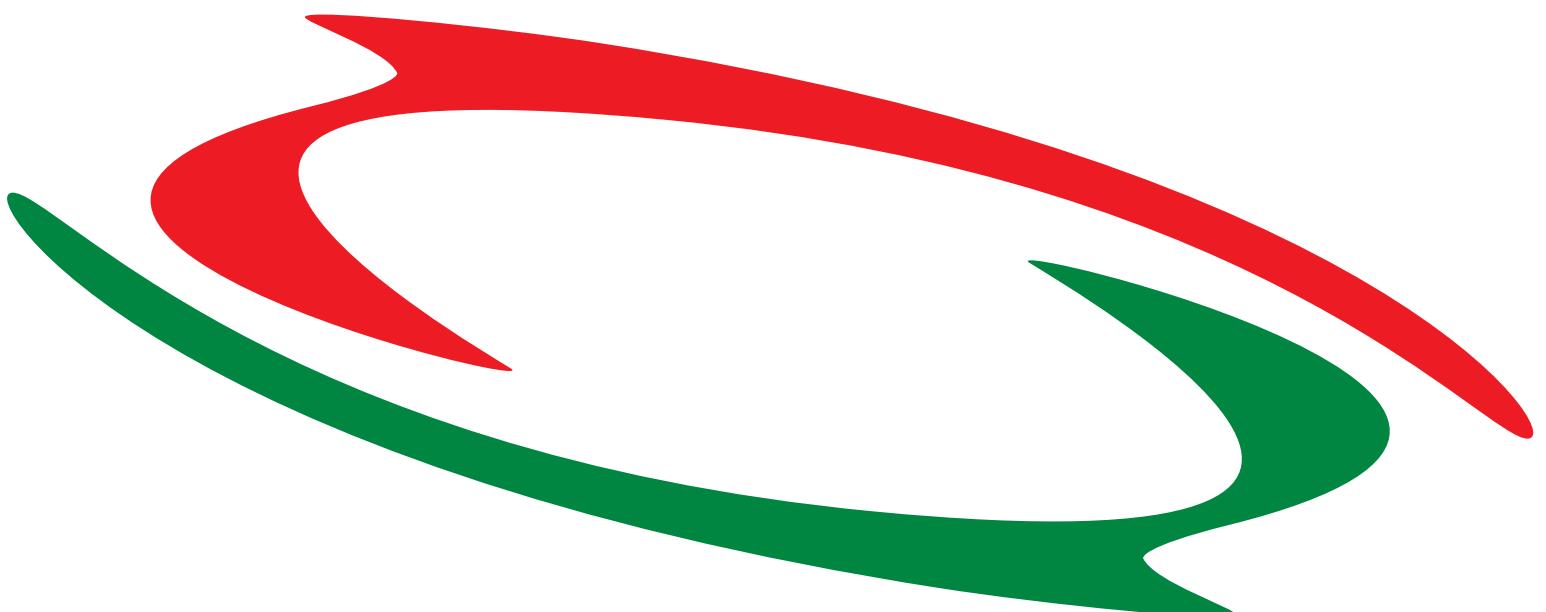
sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





# RELAZIONE ANNUALE 2016

## sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





## Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

*Presidente*

**ANGELO MARCELLO CARDANI**

*Componenti*

**ANTONIO MARTUSCIELLO**

**ANTONIO NICITA**

**FRANCESCO POSTERARO**

**ANTONIO PRETO**

*Segretario generale*

**RICCARDO CAPECCHI**

*Vice segretari generali*

**LAURA ARÌA**

**ANTONIO PERRUCCI**

*Capo di gabinetto del Presidente*

**ANNALISA D'ORAZIO**

# Indice

---

<i>Prefazione del Presidente</i> . . . . .	7
--	---

## CAPITOLO I

### **L'operato dell'Autorità nel periodo 2015-2016 nelle principali aree di interesse . . . . .**

<b>9</b>	
1.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni . . . . .	12
1.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli .	18
1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale . . . . .	22
1.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale . . . . .	32
1.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti . .	35
1.6 La nuova generazione regolamentare: spettro radio per telecomunicazioni e servizi digitali	45
1.7 L'attività ispettiva ed il Registro degli operatori di comunicazione . . . . .	49

## CAPITOLO II

### **L'assetto e le prospettive del settore delle comunicazioni in Italia . . . . .**

<b>53</b>	
2.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni	56
2.2 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale	77
2.3 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali . . . . .	111

<i>Appendice</i> . . . . .	203
----------------------------	-----

## CAPITOLO III

### **I risultati raggiunti, le strategie per il prossimo anno e le attività programmatiche . . . . .**

<b>119</b>	
3.1 Le attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici pianificati . . . . .	122
3.2 I risultati del piano di monitoraggio . . .	134
3.3 Le priorità strategiche di intervento per il prossimo anno . . . . .	153

## CAPITOLO IV

### **L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni . . . . .**

<b>167</b>	
4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane . . . . .	169
4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari . . .	174
4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale	181
4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale . . . . .	186
4.5 Il ruolo dell'Autorità nel sistema internazionale	198

La *Relazione annuale 2016 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2015 e il 30 aprile 2016.

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dall'AGCOM. Per i dati dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte.

Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente quasi sempre alla prima cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare non uguale a 100.

Inoltre, si evidenzia come i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e ri-classificazioni dovute sia a variazioni e integrazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio driver per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale; ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale.

Sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) sono pubblicati approfondimenti ed eventuali segnalazioni di errata corrige.



**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**

Centro direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli

Via Isonzo, 21/b - 00198 Roma

[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

# Prefazione del Presidente

---

**U**na Relazione annuale è sempre momento di rilettura sistematica dei fenomeni, nonché occasione di bilanci e programmi. E in una Relazione che fa il punto sul mondo dei media, delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, il primo elemento da offrire alla riflessione è quello relativo all'andamento dei mercati. I dati che pubblichiamo sono a prima vista quelli di un perdurante stato di crisi. Le dinamiche in atto, tuttavia, suggeriscono di leggere questa crisi non già nei termini di declino strutturale dei mercati vigilati, ma piuttosto nei termini di una delicata fase di transizione che ha le dimensioni e le caratteristiche – in quanto tale densa di promesse e opportunità – del cambio di parametro e del mutamento di scenario.

E allora l'immagine appropriata, nonostante i morsi della crisi, non è quella del declino, ma piuttosto quella del mutamento. Di scenari, di parametri, di abitudini. Un mutamento che richiede coraggio, innovazione, espansione delle dimensioni aziendali, economie di scala, internazionalizzazione, diversificazione dei modelli di business. Sono molte le istantanee che confermano questa nostra lettura. Ad esempio il successo travolgente dei social e la moltiplicazione delle app. Ad esempio i mutamenti in atto nella fruizione dei contenuti. Ad esempio l'evidenza che sempre più utenti di smartphone non fanno telefonate nel senso tradizionale del termine col proprio device. Ma forse un dato più di tutti ci suggerisce che assistiamo ad una crisi congiunturale, di transizione e, auspicabilmente, di crescita: il fatto che molti studi recenti siano concordi nel dirci che nel 2015 sono ripartite con forza le attività di M&A. Oltre 400 miliardi di dollari il valore stimato delle operazioni condotte nel complesso dei mercati ICT.

Innovazione tecnologica (si pensi in particolare agli scenari del 5G e dell'Internet delle cose), crescenti fenomeni di convergenza tra telecom e media, continui mutamenti nel comportamento dei consumatori, questi i driver della grande effervesienza dei mercati.

E allora, insisto, è il cambio di parametro la lente attraverso cui dobbiamo leggere le cose. A cominciare dai perduranti e crescenti fenomeni di convergenza tra i diversi settori della comunicazione. In tal senso, non c'è soluzione di continuità logica tra il tema dell'infrastrutturazione tecnologica del Paese e il tema della rivoluzione in corso tra i servizi media. L'uno regge l'altro, inevitabilmente. Anche di questo diamo conto diffusamente nella Relazione.

Nell'anno trascorso abbiamo assistito allo sbarco in Italia di Netflix, al proliferare di accordi tra media company e telco, alla riorganizzazione delle imprese del mondo dell'editoria e della radio. D'altra parte abbiamo assistito a episodi clamorosi di tenuta della tradizionale televisione in chiaro (si pensi alle audience di programmi come il Festival di Sanremo e il commissario Montalbano), ma anche vissuto l'utilizzo da parte di porzioni importanti di telespettatori delle piattaforme on demand e la crescente partecipazione dei consumatori-utenti alla comunicazione attraverso i servizi di social networking (social media, social news). Anche su questo fronte siamo in una fase di passaggio. Densa di criticità, ma anche ricchissima di opportunità.

*La moltiplicazione dei canali e dei mezzi, la pervasività della rete, la fruizione continua (anything, anywhere, anytime) sono tutti elementi che in prima istanza mettono in crisi i modelli classici della comunicazione, l'organizzazione delle aziende, i canoni tradizionali della professione giornalistica, la centralità del palinsesto, la dominanza dell'editore sull'utente. Tuttavia subito dopo ci si accorge che questi stessi fenomeni fanno riemergere, ma in forme nuove, nuovi bisogni di organizzazione e classificazione del flusso comunicativo, sia esso audiovisivo o scritto.*

*La Relazione offre su tutto questo mille dati e molti spunti di riflessione. Mi permetto qui di sottolineare solo tre velocissime annotazioni su temi che – con riferimento al complesso dei mercati vigilati – sono maggiormente significativi in virtù del ruolo di regolamentazione svolto dall'Autorità in attuazione di concetti e principi antichi, ma più che mai validi: interesse generale, servizio universale, servizio pubblico.*

*Quanto al mercato postale, la Relazione dà ampio conto delle recenti decisioni adottate dall'Autorità per effetto delle novità introdotte dalla legge di stabilità 2015. Tali decisioni rispondono al mutato scenario del mercato dei servizi postali e, in particolare, sono volte a conseguire il necessario equilibrio tra gli obiettivi di efficienza economica dell'operatore incaricato di fornire il servizio postale universale – peraltro in una situazione di declino della domanda anche per effetto della e-substitution – ed i bisogni sociali e di interesse generale sottesi all'utilizzo da parte dei cittadini della rete di raccolta e recapito di Poste Italiane.*

*Quanto al mercato delle comunicazioni elettroniche, la Relazione fornisce molti dati ed osservazioni in ordine all'obiettivo strategico, condiviso e non più rinviabile, dell'infrastrutturazione a banda ultralarga del Paese, alla cui realizzazione l'Autorità ha contribuito, anche nel corso dell'ultimo anno, con diverse azioni di natura regolamentare. Mi riferisco alla definizione delle condizioni tecniche ed economiche di accesso alla rete in fibra dell'incubent nell'ambito dell'analisi di mercato; all'approvazione di Linee guida per disciplinare l'accesso wholesale alle reti a banda ultralarga destinate di contributi pubblici secondo quanto previsto dalla Strategia BUL approvata dal Governo nel marzo dello scorso anno; all'avvio dei procedimenti sul servizio universale delle comunicazioni elettroniche.*

*Quanto infine al mercato dei media, mi limito ad osservare che c'è qui un servizio pubblico da continuare ad assicurare, anch'esso nelle mutate condizioni dei mercati e delle tecnologie, e nel pieno di una rivoluzione dell'offerta culturale e di intrattenimento. Mi riferisco al servizio pubblico radiotelevisivo. La riflessione pubblica, opportunamente avviata dal Ministero dello sviluppo economico, nella prospettiva del rinnovo della Concessione Stato-RAI, fornirà elementi importanti per le decisioni che incombono. Per parte nostra, riteniamo che la prestazione del servizio pubblico radiotelevisivo debba continuare ad essere garantita, pur nel mutato scenario di riferimento.*

*La presenza di canali pubblici di informazione, educazione e intrattenimento gestiti sulla base di un mandato legislativo chiaro e trasparente, unitamente agli strumenti di sostegno all'informazione di qualità, rappresenta, infatti, una condizione rilevante di tutela del pluralismo informativo, valorizzazione della funzione sociale dell'informazione, promozione della cultura e della creatività.*

ANGELO MARCELLO CARDANI  
Presidente dell'AGCOM

## CAPITOLO I

### **L'operato dell'Autorità nel periodo 2015-2016 nelle principali aree di interesse**



## Introduzione

Il lungo percorso della rivoluzione digitale è proseguito anche in quest'ultimo anno all'insegna dello sviluppo tecnologico e ha confermato che l'evoluzione di questo sistema, passando attraverso i processi di convergenza, di investimento, di efficienza e di inclusione sociale, esplica i suoi benefici effetti nei confronti di tutti gli utenti, in tutti i settori delle comunicazioni, secondo le diverse forme di utilità dei consumatori – semplificazione della comunicazione, fruizione libera di prodotti digitali e nuove forme di intrattenimento – contribuendo alla diffusione di quel senso di *global community* che accomuna le nuove generazioni.

L'interrogativo, tuttavia, che si pone ai referenti di tutte le istituzioni, nazionali ed internazionali, al mondo accademico e alla comunità scientifica è come sia possibile che a fronte di una rapida diffusione delle tecnologie digitali non sia altrettanto verosimile poter raccogliere i "dividendi digitali" promessi da tutti gli investimenti finora effettuati per lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Molte sono le ipotesi che si possono fare a questo proposito, in un'epoca che vede accelerare continuamente i processi di cambiamento a livello globale. Ma tutte comunque portano a ragionare su scenari sociali che appaiono sempre più complessi; con intrecci inestricabili non solo fra politica, informazione, globalizzazione, ecologia, finanza ed economia, ma anche fra tutto ciò e il parallelo sviluppo esponenziale di una tecnologia via via più interconnessa con l'evoluzione dell'intera popolazione e con i suoi equilibri dinamici. Si affaccia prepotente il concetto, nella comunità internazionale, che gli investimenti digitali necessitano di "*analog complements*": regole, competenze e istituzioni responsabili. Condizioni indispensabili affinché le tecnologie digitali possano accelerare il loro ritmo di sviluppo.

L'ampliamento del fenomeno della convergenza che, oltre a riguardare, come in passato, le piattaforme tecnologiche, le reti *ultrabroadband* e i servizi di comunicazione, i *social media* e i servizi video, inizia ad espandersi anche ai terminali utente. La complessità delle offerte multiple, delle opzioni di prezzo, nonché le stesse modalità di commercializzazione (*bundling, tying*) e di vendita (sempre più a

distanza) aumentano la laboriosità del processo decisionale dell'utente e conseguentemente le esigenze di tutela. Si assiste alla diffusione di un profilo di utente che sta mutando, anch'esso rapidamente, e che vede l'ingresso, nel mercato, di fruitori sempre più giovani (adolescenti e bambini) privi di pregressa esperienza da consumatori. Le politiche pubbliche, dal canto loro, al fine di massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale e assicurare uno sviluppo inclusivo per tutti i cittadini, spingono affinché fasce di anziani e soggetti più vulnerabili accedano ai servizi di comunicazione. Senza dimenticare che si tratta di servizi decisivi per consentire l'implementazione delle nuove tecnologie, e quindi l'aumento di competitività, nelle imprese medio-piccole che caratterizzano il tessuto produttivo nazionale.

L'attività dell'Autorità, che accoglie e fa propri gli indirizzi della comunità internazionale, si è dipanata, da una parte, lungo un percorso già tracciato nelle sue formulazioni strategiche nella Relazione annuale dello scorso anno, e dall'altra secondo una strada regolamentare segnata da un'attenta attività di verifica dell'efficacia delle misure proposte nei diversi settori di competenza, ripensando, laddove necessario, a nuove e più efficaci modalità di intervento.

I pilastri del proprio operato individuati lo scorso anno, che coniugano promozione della concorrenza e tutela del pluralismo, efficiente allocazione delle risorse scarse e sostegno allo sviluppo di reti in fibra ottica, garanzia della parità di accesso ai mezzi di informazione e promozione della legalità, rappresentano ancora le linee guida che l'Autorità intende perseguire per il prossimo futuro, nell'ottica del miglioramento dell'azione amministrativa in un contesto di efficienza, efficacia e trasparenza.

Dalla lettura delle pagine che seguiranno, che esporranno i principali interventi – nei diversi settori di competenza – frutto del lavoro svolto nel periodo tra il 1° maggio 2015 e il 30 aprile 2016, risulterà chiaro come l'Autorità abbia indirizzato le proprie attività secondo un ciclo virtuoso della regolazione che, così come auspicato dalla strategia europea di *better regulation*, impone metodo e rigore nella valutazione degli obiettivi raggiunti nel corso di un anno di attività, per poter formulare, in quello successivo, risposte regolatorie sempre più adeguate.

## 1.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni

L'anno trascorso, per il settore delle telecomunicazioni, è stato caratterizzato dal completamento del quadro regolamentare per le reti fisse e per quelle mobili. L'Autorità, con particolare riferimento alle prime, ha inteso dare ulteriore impulso al circolo virtuoso di concorrenza e investimenti che ha contraddistinto il mercato sin dal 2013, consentendo al nostro Paese di colmare sempre più rapidamente il divario infrastrutturale nello sviluppo delle reti NGA.

In coerenza con gli orientamenti comunitari, l'Autorità ha esteso, per i mercati dei servizi di terminazione su rete mobile, la posizione di dominanza singola a quattro operatori virtuali che, pur sprovvisti di risorse radio, offrono servizi di terminazione vocale ad altri operatori.

L'Autorità ha affrontato il tema della negoziazione delle tariffe di terminazione su rete mobile fra operatori non tutti notificati. Allineandosi alla posizione della maggior parte dei paesi UE in materia, l'Autorità ha, inoltre, consentito agli operatori mobili nazionali di definire, su base commerciale, le tariffe di terminazione su rete mobile per le chiamate originate da clienti di operatori extra-UE/SEE e terminate in Italia.

### *Gli interventi regolamentari nei mercati di telecomunicazione su rete fissa*

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha concluso l'analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso e al dettaglio alla rete fissa, che copre il periodo temporale fino al 2017, e ha avviato una consultazione pubblica su uno schema di decisione relativo all'analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa, che copre il periodo regolamentare fino al 2019.

Le principali misure adottate dall'Autorità sono volte a promuovere la competizione infrastrutturale tra reti *Next Generation Access* (NGA) per la fornitura di servizi finali a banda ultralarga, a migliorare la qualità dei servizi di accesso all'ingrosso con conseguenti positive ricadute, oltre che sulla concorrenza, sui clienti finali, e a rafforzare le garanzie di parità di trattamento.

Per quanto riguarda l'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati n. 3a e n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione della Commissione europea 2007/879/CE), l'Autorità ha approvato il provvedimento finale (delibera n. 623/15/CONS) con il quale ha rimosso la regolamentazione previgente nei mercati dei servizi di accesso al dettaglio (mercato n.1) e ha confermato la dominanza di Telecom Italia nei mercati nn. 3a e 3b. In tale ambito l'Autorità ha definito le condizioni di fornitura da parte di Telecom Italia, uniformi su tutto il territorio nazionale, dei servizi di accesso all'ingrosso tramite linee in fibra ottica e rame, nonché i relativi prezzi fino al 2017. Con riferimento ai servizi all'ingrosso offerti tramite la rete in rame, le principali misure riguardano le condizioni di fornitura dei servizi di accesso disaggregato da centrale locale (*unbundling*) o dal *cabinet* stradale (*sub-loop unbundling*), per le quali per la prima volta è previsto l'obbligo di consentire la fornitura, da parte di imprese terze opportunamente selezionate, di una quota parte dei servizi di manutenzione correttiva e di attivazione. A ciò si aggiungono misure per incentivare l'apertura di nuovi siti in *unbundling*, all'interno di centrali di minori dimensioni e, pertanto, con minori economie di scala. L'Autorità, per le reti di nuova generazione, ha definito le condizioni economiche e tecniche di fornitura dei servizi di accesso alle infrastrutture fisiche (cavidotti) per la posa dei cavi ottici, alla fibra ottica spenta e dei servizi VULA su rete *Fiber to the Home* (FTTH) e *Fiber to the Cabinet* (FTTC). A tale riguardo l'Autorità ha introdotto misure per ridurre i costi, in capo agli operatori concorrenti, di migrazione dei propri clienti dalla rete tradizionale in rame ai servizi di accesso su rete NGA. Per quanto riguarda la qualità dei servizi all'ingrosso (misurata in base alla percentuale di ordini di attivazione o manutenzione per le quali viene rispettato lo SLA), sia su rete in rame sia su rete in fibra ottica, l'Autorità ha previsto un generale aggravio delle penali, in capo a Telecom Italia, in caso di ritardo, rispetto a quanto previsto dallo SLA, nella fornitura dei servizi di accesso e nella riparazione dei guasti, elementi cardine a garanzia della concorrenza. Sono altresì previste misure per rafforzare la parità di trattamento tra la divisione commerciale di Telecom Italia e gli operatori concorrenti. A tale

riguardo la delibera prevede che Telecom Italia formuli una proposta di generale riorganizzazione dei propri processi e di revisione del regolamento dell’Organo di Vigilanza (ODV), entrambe sottoposte all’approvazione da parte dell’Autorità nell’ambito di procedimenti istruttori *ad hoc*, da svolgere nel corso di quest’anno, volti a completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ed a quelli correlati.

Per quanto attiene ai mercati dell’interconnessione su rete fissa (mercati n. 1/2014, n. 2/2007, n. 10/2003 della Raccomandazione 2014), l’Autorità ha ravvisato la necessità di una regolamentazione *ex ante* nel mercato della raccolta (mercato n. 2/2007) e della terminazione delle chiamate telefoniche (mercato n. 1/2014) e ha avviato la consultazione pubblica nazionale (delibera n. 82/16/CONS). Telecom Italia, individuato nella proposta come operatore detentore di *Significant Market Power* (SMP), è soggetto all’obbligo di fornitura di entrambi i servizi di cui sopra, con i connessi obblighi regolamentari (accesso, non discriminazione, trasparenza, controllo di prezzo e contabilità dei costi). Sono, in aggiunta, designati come operatori SMP e soggetti ad obblighi regolamentari nel mercato della terminazione, tutti gli operatori di rete fissa. L’Autorità non ha, viceversa, rilevato condizioni di concorrenza tali da confermare la regolamentazione *ex ante* nel mercato del transito distrettuale (mercato n. 10/2003), che pertanto, nel provvedimento sottoposto a consultazione, si propone di deregolamentare.

In merito all’analisi del mercato dell’accesso all’ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE), nello scorso anno l’Autorità ha approvato il provvedimento finale (delibera n. 412/15/CONS) in cui sono stati identificati due mercati rilevanti di dimensione nazionale – quello dei circuiti *terminating* per il rilegamento di sedi d’utente e quello dei circuiti *terminating* per il rilegamento di stazioni radio base – e in cui è stata confermata la dominanza di Telecom Italia nel primo mercato (nel secondo mercato non è stata rilevata la sussistenza di SMP). Nell’ambito del mercato dei circuiti *terminating* per il rilegamento di sedi d’utente sono stati previsti in capo a Telecom Italia gli obblighi regolamentari stabiliti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Le misure regolamentari sono state declinate dall’Autorità, parallelamente alla conclusione dell’analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa, con il completamento del ciclo di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia (cfr. delibere n. 167/15/CIR, n. 168/15/CIR, n. 169/15/CIR, n. 171/15/CIR, n. 40/16/CIR e n. 41/16/CIR). Sono state inoltre condotte le verifiche relative alla contabilità regolatoria di Telecom Italia (delibera n. 22/16/CONS).

In questo ambito, l’Autorità ha dato, altresì, esecuzione alle sentenze del Consiglio di Stato concernenti la rivalutazione dei prezzi approvati con l’Offerta di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. (OR) per l’anno 2009 relativamente alla determinazione del canone di accesso dei servizi *bitstream naked* e la rivalutazione dei prezzi WLR e *bitstream* per gli anni 2010-2012 (delibere nn. 578/15/CONS e 579/15/CONS).

L’Autorità ha, infine, avviato le consultazioni pubbliche nazionali relative all’approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 (cfr. delibere n. 170/15/CIR, n. 42/16/CIR e n. 44/16/CIR). In particolare, nell’ambito della delibera n. 170/15/CIR, relativa ai servizi di accesso disaggregato alla rete in rame, l’Autorità ha fornito alcune linee guida con l’obiettivo di semplificare l’attuale sistema di *pricing* dei contributi *una tantum* relativi alla fornitura di servizi accessori. Con la delibera n. 42/16/CIR, che riguarda i servizi di accesso di tipo *bitstream*, l’Autorità si è posta l’obiettivo di incentivare l’uso della rete NGA con la contestuale migrazione tecnologica dalla rete di trasporto ATM (meno efficiente e più costosa) a quella Ethernet. Ciò è avvenuto tramite *i*) una sensibile riduzione delle condizioni economiche della banda Ethernet, *ii*) l’adozione del principio della c.d. migrazione amministrativa, equiparando, in centrali locali non coperte da rete Ethernet bensì solo da rete ATM, il costo della banda ATM a quello Ethernet. Ciò al fine di disincentivare Telecom Italia dal mantenere attive le due tecnologie e incentivare gli operatori concorrenti a migrare in Ethernet nelle aree dove tale copertura è stata realizzata. Le suddette misure consentiranno agli operatori di fornire, a parità di costo, una maggiore quantità di banda ai clienti finali con una conseguente maggiore qualità dei servizi finali. Infine, con la delibera n. 44/16/CIR, relativa alla fornitura di servizi di ac-

cesso al cliente finale con elevate garanzie di qualità (clienti *business*), l'Autorità ha aggiornato la valutazione delle condizioni economiche dei nuovi circuiti *terminating Ethernet* su fibra ottica, sulla base dell'orientamento al costo mediante il modello *bottom up* di cui alla delibera n. 167/15/CIR.

L'Autorità ha adottato ulteriori iniziative volte ad aggiornare il quadro delle regole in attuazione dei principi, sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche, di promozione della concorrenza e tutela dei clienti finali; tra queste: *i*) l'avvio di un procedimento per la riduzione delle tempistiche della procedura di portabilità del numero su rete fissa (delibera n. 40/16/CIR); *ii*) il proseguimento delle attività del tavolo tecnico, con gli operatori, volto a facilitare l'utilizzo delle emergenti tecnologie di accesso a banda ultralarga, VDSL2, VDSL plus e GFAST, e l'utilizzo coordinato del *vectoring* mediante le tecniche MOV (cd. *multioperator vectoring*) e *iii*) l'avvio di un tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle linee guida per la migrazione tecnologica, nell'ambito dei servizi di accesso ad alta qualità, dalle vecchie tecnologie SDH/PDH alla tecnologia Ethernet.

Ulteriori interventi dell'Autorità funzionali al completamento della regolamentazione delle reti di accesso di nuova generazione sono rappresentati dalla predisposizione delle linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultralarga destinate di contributi pubblici, come sarà più diffusamente argomentato nel prosieguo di questo capitolo.

#### **Verifiche di replicabilità tecnica ed economica (Test di prezzo)**

L'Autorità è stata impegnata nella consueta attività di valutazione della replicabilità tecnica ed economica di tutte le offerte di rete fissa, ed in particolare quelle relative ai servizi di accesso di nuova generazione, a banda larga e ultralarga. Ha svolto le previste verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di Telecom Italia per la clientela residenziale e non residenziale, comprendenti servizi di accesso alla rete fissa, sulla base di quanto previsto al riguardo dalle relative delibere (delibera n. 623/15/CONS, n. 604/13/CONS e n. 499/10/CONS) con l'obiettivo di verificare che l'operatore *incumbent* rispetti gli ob-

blighi di non discriminazione nelle condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso e le condizioni di parità di trattamento interna-esterna e, conseguentemente, di vigilare sul corretto funzionamento del meccanismo concorrenziale, a beneficio degli operatori e degli utenti finali.

Per quanto attiene alle verifiche svolte nell'anno trascorso, si segnalano le attività di valutazione delle nuove offerte al dettaglio di tipo *quadruple play*, che comprendono i servizi di accesso alla rete fissa di Telecom Italia venduti congiuntamente con contenuti audiovisivi. In particolare, nel corso dell'anno 2015 sono state sottoposte alle verifiche di replicabilità le offerte di Telecom Italia comprendenti i contenuti dell'offerta SKY e dell'offerta Mediaset Premium. In entrambi i casi, l'attività di valutazione ha richiesto un'intensa interlocuzione con l'operatore, finalizzata a chiarire i diversi aspetti di carattere tecnico, economico e commerciale al fine di disporsi di tutti gli elementi informativi necessari ad accettare la replicabilità tecnico-economica delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazione di rete fissa. Allo scopo di verificare la permanenza delle condizioni di replicabilità, è stata, inoltre, svolta d'ufficio un'attività di monitoraggio a consuntivo relativa al grado di diffusione delle offerte già approvate, ai consumi sviluppati dalla clientela di queste ultime, nonché un'attività di analisi dei dati relativi al numero di attivazioni, con l'obiettivo di verificarne l'impatto sul mercato e sulle dinamiche competitive.

Infine, in linea con l'obiettivo strategico generale di rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di *margin squeeze*, l'Autorità ha continuato a svolgere le attività di monitoraggio delle offerte *retail*, sia di tipo ADSL su rete in rame sia di tipo *ultrabroadband* su rete NGA, commercializzate dai diversi operatori.

Con riferimento all'impianto metodologico generale delle verifiche, con la delibera n. 660/15/CONS, è stato riavviato il procedimento di aggiornamento della metodologia dei *test* di replicabilità, a seguito della conclusione dell'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ed è stata altresì avviata la consultazione pubblica sulle *"Linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell'operatore notificato"*. In particolare, sono stati posti a consultazione due differenti scenari: la

possibile conferma della struttura metodologica attuale, basata sullo svolgimento di un doppio *test* di replicabilità (uno statico, di tipo *period by period*, l'altro, di carattere dinamico, basato sul metodo del DCF – *Discounted Cash Flow*) o il superamento, in ottica di semplificazione, della duplice verifica in favore di un unico *test* di prezzo, di tipo DCF.

#### ***Gli ulteriori interventi sulle reti di accesso in fibra nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultralarga***

L'Autorità, a completamento della regolamentazione delle reti di accesso di nuova generazione, nell'ambito dell'attività di supporto tecnico/regolamentare agli obiettivi strategici di sviluppo delle reti previsti dall'Agenda Digitale in Italia, nel mese di aprile di quest'anno ha portato a compimento la definizione delle linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultralarga destinate di contributi pubblici. Il documento approvato rappresenta la declinazione, a carattere nazionale, degli Orientamenti comunitari 2013 C-25/01 destinati alle Stazioni appaltanti – al fine di indirizzare la redazione dei bandi di gara sotto il profilo tecnico ed economico di fornitura – ed ai soggetti che risulteranno aggiudicatari di tali bandi (siano essi operatori pubblici o privati).

Le linee guida hanno, tra i principali obiettivi, quello di definire le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultralarga destinate di contributi pubblici e si applicano a tutte le tipologie di servizi di accesso *wholesale*, nel pieno rispetto del principio di neutralità tecnologica. Il principio guida della loro redazione è quello di stimolare lo sviluppo di un'offerta competitiva a vantaggio degli utenti situati nelle aree a fallimento di mercato – dette anche aree "bianche NGA"<sup>1</sup> – che, in assenza di finanziamenti pubblici, non avrebbero a disposizione alcun servizio a banda ultralarga.

Un importante passo avanti nell'attuazione della Strategia italiana (approvata dal Consiglio dei Ministri a marzo 2015<sup>2</sup>) è rappresentato dall'insedia-

mento del Comitato per la diffusione della banda ultralarga (COBUL), che ha deciso di notificare alla Commissione europea un piano di aiuti di Stato per le aree bianche concentrato sull'impiego del modello diretto di intervento. Il modello individuato dal COBUL prevede, in particolare, la realizzazione dell'infrastruttura passiva di proprietà pubblica in tutte le aree "bianche", affidando ad un soggetto concessionario la gestione della rete e l'offerta dei servizi *wholesale* agli operatori terzi.

L'impiego del modello di finanziamento diretto rende, pertanto, percorribile l'applicazione diffusa, prevista nelle linee guida, del modello di prezzo *wholesale* di tipo "pay per use", che prevede la remunerazione dei costi del concessionario attraverso canoni mensili legati all'effettivo utilizzo delle risorse da parte dell'operatore terzo.

L'Autorità, al fine di consentire agli operatori di sopperire all'impossibilità di raggiungere adeguate economie di densità nelle porzioni di territorio a bassa densità abitativa, ha provveduto a tale formulazione del prezzo che, unitamente al contributo pubblico per la realizzazione della infrastruttura, rappresenta un efficace rimedio volto a garantire, fra l'altro, anche la diffusione di offerte in concorrenza. In tal modo, infatti, a più operatori è consentito l'accesso nelle diverse aree del paese, senza che questi debbano affrontare gli ingenti costi anticipati legati all'IRU – ovvero al diritto d'uso della fibra ottica.

In questo quadro, l'approvazione del decreto legislativo n. 33/2016 (che recepisce la direttiva n. 2014/61/UE) riguardante le misure finalizzate alla riduzione dei costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità, rappresenta un elemento di evoluzione normativa finalizzato ad incentivare lo sviluppo delle nuove infrastrutture NGA. L'utilizzo delle infrastrutture esistenti mediante l'imposizione di un obbligo a contrarre in capo ai gestori delle infrastrutture e la disponibilità delle infrastrutture finanziate dal Piano del Governo consentiranno agli operatori di telecomunicazione privati di ridurre significativamente i costi di realizzazione delle reti a banda ul-

<sup>1</sup> Cfr. Orientamenti comunitari 2013C-25/01.

<sup>2</sup> Strategia italiana per la banda ultra larga del 3 marzo 2015.

tralarga ed estenderne in tal modo la copertura anche nelle aree “bianche NGA”. L’articolo 9 del citato decreto prevede, in caso di mancato raggiungimento di un accordo, la possibilità di adire l’Autorità che definirà le condizioni economiche con atto vincolante.

### **La regolamentazione nei mercati delle telecomunicazioni mobili**

L’Autorità ha completato il quarto ciclo di analisi di mercato dei servizi di terminazione su rete mobile (delibera n. 497/15/CONS). Per la prima volta sono stati notificati quattro operatori virtuali (BT Italia, Lycamobile, Noverca e Poste Mobile), seppur con obblighi meno stringenti (ad esempio in relazione alla contabilità dei costi) ed è stata prevista un’attività di vigilanza sulla correttezza delle condizioni di accesso offerte dagli operatori di rete mobile ospitanti. In capo ai *Mobile Network Operator* (MNO) già notificati in precedenza (Telecom Italia, Vodafone, Wind e H3G) sono stati confermati tutti gli obblighi imposti nel precedente ciclo regolamentare (accesso, controllo dei prezzi, contabilità dei costi, trasparenza e non discriminazione). L’Autorità ha, altresì, previsto la rimozione dell’obbligo di controllo dei prezzi per le chiamate originate da clienti di operatori al di fuori dello Spazio Economico Europeo. In tal caso il prezzo praticato dall’operatore mobile italiano è negoziato bilateralmente con l’operatore *extra-UE* da cui origina la chiamata.

Sempre con riguardo alla telefonia mobile, è continuata l’attività di verifica delle contabilità regolatorie degli operatori mobili.

### **Vigilanza in materia di Servizi di comunicazioni elettroniche, Numerazione e Servizio Universale**

L’Autorità, nel periodo di riferimento, ha vigilato, in particolar modo, sui parametri di qualità (introdotti con delibera n. 309/14/CONS) relativi alla fornitura dei servizi di accesso all’ingrosso da parte di Telecom Italia. Dall’analisi dei suddetti dati è derivato l’avvio di due procedimenti sanzionatori, con particolare riguardo a ritardi e anomalie rilevati nei processi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di accesso, come si dirà nel paragrafo dedicato alle attività sanzionatorie.

L’Autorità, nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica, è inoltre intervenuta al fine di favorire la rinegoziazione delle relative condizioni di accesso e interconnessione ed evitare l’interruzione, senza il dovuto preavviso, dei servizi ai clienti finali (complessivamente sono pervenute circa 400 segnalazioni).

In relazione al Piano Nazionale di Numerazione l’attività di vigilanza ha riguardato il rispetto delle regole relative all’apertura, da parte degli operatori mobili a favore di operatori titolari di tali numeri, dei codici 43 e 48. Tali codici, si ricorda, sono utilizzati dagli operatori mobili per offrire servizi – tramite SMS – ai propri clienti (*mobile ticketing, premium, informazione, ecc.*). La vigilanza ha inoltre riguardato il corretto utilizzo dei codici 800, cosiddetti numeri verdi, e 89X, per servizi a sovrapprezzo per un totale di circa 140 verifiche effettuate. Sono state altresì gestite le attività inerenti l’archivio degli *Alias* in tema di operazioni di registrazione e/o cancellazione (pari a circa 62.000 nell’ultimo anno).

Per quanto attiene, invece, alla revisione delle regole contenute nel Piano Nazionale di Numerazione, l’Autorità ha disciplinato, integrando le previsioni della delibera n. 8/15/CIR, l’utilizzo dei codici 499 per le donazioni tramite SMS a favore di movimenti politici (delibera n. 56/15/CIR). L’Autorità ha, inoltre, avviato una consultazione pubblica per apportare modifiche ed integrazioni al piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in relazione ai servizi “*Machine to Machine*” (delibera n. 43/16/CIR).

In materia di servizio universale, uno degli ambiti di vigilanza ha riguardato il rispetto degli obblighi previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche, in capo a Telecom Italia, di garanzia di fornitura delle minime prestazioni che consentono, universalmente, l’accesso alla rete fissa per chiamate telefoniche e connessioni dati. Ciò con particolare riferimento ai piccoli Comuni che hanno segnalato disfunzioni nei collegamenti telefonici e la non adeguata connessione ad Internet (sono pervenute circa 40 segnalazioni). L’Autorità ha inoltre avviato un procedimento volto a verificare se sussistano le condizioni tecnologiche e di mercato per l’inclusione, tra gli obblighi di servizio universale, dell’accesso a banda larga (delibera n. 113/16/CONS).

## Controversie tra operatori di comunicazione elettronica e attività sanzionatoria

L'Autorità nel corso del 2015 si è dotata di un nuovo Regolamento per la risoluzione delle controversie tra operatori (delibera n. 226/15/CONS) che modifica quello precedente, risalente al 2008<sup>3</sup>, rendendolo conforme alle revisioni apportate dal contesto normativo comunitario, dalle legislazioni nazionali di settore, dalla delibera n. 622/11/CONS e tenuto conto delle prassi consolidate nei sette anni di applicazione del precedente regolamento.

Tra i nuovi e significativi elementi introdotti rileva, in particolare, l'estensione dell'ambito soggettivo di applicazione. Alla competenza dell'Autorità sono, infatti, demandate anche le controversie tra imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica e soggetti che dispongono di infrastrutture di posa di reti in fibra ottica. Si è, inoltre, prestata particolare attenzione alla fase cautelare del procedimento controversiale, con riferimento ad alcuni aspetti procedurali e prevedendo, in casi di estrema gravità e urgenza a tutela dei diritti dell'utenza finale, la possibilità di adozione di un provvedimento d'urgenza. Inoltre, in caso di improcedibilità, quando la stessa controversia è sottoposta al Giudice ordinario, ai sensi del nuovo Regolamento, l'Autorità può comunque adottare un provvedimento di carattere generale che fornisce indicazioni sulla questione affrontata nel corso della lite. Tale misura è estremamente innovativa e attua, in modo concreto, la cosiddetta *regulation by litigation*. L'Autorità ha altresì ritenuto opportuno disciplinare in modo più puntuale la fase conciliativa. Il ricorso al tentativo di conciliazione, pur non risultando obbligatorio, ha infatti rappresentato un valido strumento per il raggiungimento di efficaci soluzioni transattive.

Nel periodo di riferimento (maggio 2015 – aprile 2016) l'Autorità, ai sensi del Regolamento precedente approvato nel 2008, ha concluso 29 controversie e ne ha avviate 10 nuove. In particolare tra quelle concluse, 3 controversie sono state definite con verbale di conciliazione, 18 con determina direttoriale, 3 con delibera della Commissione per le

infrastrutture e le reti. A ciò si aggiungono 5 istanze di avvio del procedimento controversiale che sono state dichiarate inammissibili per carenza dei requisiti.

I temi di maggior rilievo affrontati nell'ambito delle controversie avviate nel periodo di riferimento dall'Autorità riguardano:

- le condizioni economiche della raccolta da rete mobile verso numerazioni non geografiche (NNG) attestate su rete fissa. In tale ambito sono state chiuse 4 controversie. Le decisioni adottate dall'Autorità in tale contesto assumono particolare rilievo in un mercato non regolamentato, ma suscettibile di condotte anti-competitive da parte degli operatori MNO. Nel merito l'Autorità ha stabilito le condizioni economiche sulla base di criteri trasparenti, fondati sui principi di equità e ragionevolezza. A partire dal 2011, le decisioni adottate in tale ambito hanno prodotto una generale riduzione dei prezzi all'ingrosso (da oltre 20 €cent/min. a una media di 5 €cent/min.) con benefici per gli operatori stessi – grazie all'aumento dei volumi – e per i clienti finali, grazie alla riduzione dei prezzi al dettaglio (cfr. delibera n. 63/14/CIR e delibera n. 131bis/14/CIR).
- il prezzo di terminazione su rete mobile di *Mobile Virtual Network Operator* (MVNO). Tre controversie, la cui fase istruttoria nazionale si è conclusa nel periodo di riferimento, sono relative alla definizione del prezzo di terminazione applicato da PosteMobile a Fastweb, H3G e Telecom Italia (delibere n. 45/16/CIR, n. 46/16/CIR e n. 47/16/CIR). In particolare l'Autorità ha affrontato il tema dell'equità e la ragionevolezza del valore di terminazione proposto da PosteMobile, superiore a quello regolamentato, per il periodo temporale (a cavallo tra il 2014 e il 2015) in cui la stessa non è stata soggetta ad obblighi regolamentari.

In ordine all'attività sanzionatoria, rileva la prosecuzione e la conclusione dell'istruttoria, con adozione della relativa ordinanza di ingiunzione (delibera n. 225/15/CONS), a carico di Telecom Italia,

<sup>3</sup> Cfr. delibera n.352/08/CONS.

per violazione di disposizioni regolamentari gravanti sulla stessa e relative agli obblighi di comunicazione preventiva di cui alla delibera n.731/09/CONS, per le verifica di replicabilità, da parte dei concorrenti, delle offerte al dettaglio.

A ciò si aggiungono due procedimenti sanzionatori, avviati nei confronti di Telecom Italia, per violazione degli obblighi di cui alle delibere nn. 274/09/CONS, 35/10/CIR e 309/14/CONS. Siffatti procedimenti, conseguenti alle segnalazioni degli operatori concorrenti ed all'attività di monitoraggio, hanno avuto riguardo a ritardi e anomalie rilevati nei processi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di accesso. Relativamente ad entrambe le contestazioni, i cui procedimenti sono stati riuniti per consentirne la trattazione unitaria, la società Telecom Italia ha presentato un programma congiunto di impegni ritenuto non manifestamente inammissibile e che, a termini e per gli effetti della delibera n. 581/15/CONS, è stato sottoposto a *market test* con determina n. 2/16/DSR.

## 1.2 I servizi “media”: analisi, regole e controlli

Nell’ambito della sua attività di tutela del pluralismo (cd. “esterno”) nel sistema dell’informazione

e dei media, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n.177 (TUSMAR), l’Autorità, al fine di verificare che non si costituiscano, nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) e nei mercati che lo compongono posizioni dominanti e che non siano superati i limiti anti-concentrativi, ha avviato, a dicembre 2015, il procedimento volto all’individuazione del mercato rilevante nonché all’accertamento di posizioni dominanti o comunque lessive del pluralismo nel settore della radiofonia (delibera n. 687/15/CONS). Analogamente, risulta, ancora in corso di svolgimento l’analogo procedimento relativo al mercato dei servizi di media audiovisivi, avviato nel maggio del 2015 (delibera n. 286/15/CONS).

In questo ambito, l’Autorità, nell’espletamento della sua consueta attività annuale, ha altresì concluso, a dicembre 2015, il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l’anno 2014 (delibera n. 658/15/CONS).

Dall’analisi condotta è emerso che il valore complessivo del SIC è pari a circa 17 miliardi di euro (cfr. Tabella 1.2.1), registrando una flessione del 2,8% rispetto all’anno precedente. Di seguito si riporta qualche dato utile a capire la dinamica del settore nel periodo di riferimento, mentre si rimanda al Capitolo II per un’analisi più completa dell’intero comparto dei media.

**Tabella 1.2.1** - Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche (mln €)

Aree economiche	Ricavi (mln €)		Var. %	Distribuzione %	
	2013	2014		2013	2014
1. Servizi di media audiovisivi e radio anche sul <i>web</i>	8.652	8.435	-2,5	49,1	49,2
2. Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa anche sul <i>web</i> )	4.783	4.447	-7,0	27,1	25,9
3. Editoria annuaristica e altra editoria elettronica anche sul <i>web</i>	267	235	-12,0	1,5	1,4
4. Pubblicità <i>online</i>	1.483	1.624	9,5	8,4	9,5
5. Cinema	869	811	-6,7	4,9	4,7
6. Pubblicità esterna	352	364	3,4	2,0	2,1
7. Iniziative di comunicazione di prodotti e servizi	442	422	-4,5	2,5	2,5
8. Sponsorizzazioni	789	799	1,3	4,5	4,7
<b>Totale</b>	<b>17.637</b>	<b>17.137</b>	<b>-2,8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

In particolare, l'area dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (anche su Internet) rappresenta, con il 49,2% (pari a oltre 8 miliardi di euro), l'ambito con la maggiore incidenza sul totale delle risorse economiche. Seguono l'editoria quotidiana e periodica (e le agenzie di stampa) anche sul *web*, con il 25,9% (oltre 4 miliardi di euro). Il comparto editoriale è completato dai ricavi derivanti da editoria annuaristica e da altra editoria elettronica (anche *online*), che complessivamente raggiungono 235 milioni di euro (1,4% del SIC). I ricavi relativi alla pubblicità *online* ammontano a 1,6 miliardi di euro (9,5% del SIC). Il settore cinematografico, con 811 milioni di euro, rappresenta il 4,7% del totale, mentre la pubblicità esterna, che, nel 2014, incide per il 2,1%

**Tabella 1.2.2**  
Principali soggetti operanti nel SIC (%)

	2013	2014
21st Century Fox	15,0	15,7
– <i>Sky Italia</i>	14,6	15,4
– <i>Fox International Channels Italy</i>	0,4	0,3
Fininvest <sup>(*)</sup>	14,9	14,7
– <i>Mediaset</i>	13,1	13,0
– <i>Arnoldo Mondadori editore</i>	1,8	1,5
RAI Radiotelevisione Italiana	14,1	13,5
Gruppo Editoriale L'Espresso	3,7	3,6
RCS Mediagroup	3,2	3,0
Altri operatori	49,1	49,5
<b>Totali</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

<sup>(\*)</sup> La quota include anche i ricavi realizzati dalla società controllata Mediamond S.p.A.

sui ricavi complessivi del SIC, vale 364 milioni di euro. Quanto, infine, alle iniziative di comunicazione di prodotti e servizi e alle sponsorizzazioni, le stesse raggiungono complessivamente 1,2 miliardi di euro, pari al 7,2% del totale delle risorse.

Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva come nessuno realizza, nel 2014, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR (cfr. Tabella 1.2.2)<sup>4</sup>. In particolare, nel 2014, il gruppo 21st Century Fox, con una quota del 15,7%, si conferma il primo operatore. Seguono i gruppi Fininvest e RAI, con quote rispettivamente pari al 14,7% e al 13,5%, e, con un'incidenza inferiore sul totale, il Gruppo Editoriale L'Espresso (3,6%) e RCS Mediagroup (3,0%). La rimanente quota del SIC, pari al 49,5%, è riconducibile agli altri operatori, tra cui Google, Seat Pagine Gialle, Cairo Communication, Gruppo 24 Ore, Facebook, Caltagirone Editore, Monrif, Discovery Italia, Edizioni Condè Nast, QVC Italia.

L'Autorità, ai sensi dell'art. 43, comma 1, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione o intese tra soggetti che operano nel SIC, svolge le opportune verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi, in ordine alle autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi o radiofonici e ai ricavi conseguiti nel SIC, previsti dal medesimo articolo ai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12, secondo le procedure stabilite con Regolamento di cui alla delibera n. 368/14/CONS.

I dati relativi al volume di attività espletato, con riferimento alle attività di verifica delle operazioni di concentrazione ed intese nel SIC, sono riportati nella Tabella 1.2.3.

**Tabella 1.2.3** - Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 in merito a operazioni di concentrazione e intese

Verifica del rispetto dei principi ex art. 43 T.U.		
Operazioni sottoposte a verifica	11	
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art.5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con delibera		5
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art.5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina		6

<sup>4</sup> Al riguardo, si evidenzia come il divieto di incroci tra stampa e tv di cui all'art. 43, comma 12, del TUSMAR, sia stato prorogato (cfr. decreto legge 30 dicembre 2015, n. 210, cd. "mille proroghe") al 31 dicembre 2016.

Inoltre, anche per l'anno trascorso l'Autorità ha svolto un'attività di verifica d'ufficio (entro e non oltre il 30 ottobre di ciascun anno, come previsto dal Regolamento allegato alla delibera n. 353/11/CONS) sul rispetto dei limiti anti-concentrativi in materia di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi sia per l'ambito nazionale sia per quello locale. Dall'attività effettuata sui dati del Registro degli operatori di comunicazione (ROC), è emerso che nessun fornitore o gruppo di fornitori di servizi media supera le suddette soglie anti-concentrative.

A riguardo, si evidenzia che, ai fini di una più agevole e completa raccolta delle informazioni utili alle citate verifiche relative in particolare al settore locale, è stata avviata un'attività di aggiornamento della modulistica del ROC e di coinvolgimento dei Co.re.com. anche al fine di facilitare la sensibilizzazione degli operatori locali.

Sempre nell'ambito della garanzia del pluralismo, l'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, rilascia le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva. Nel periodo di riferimento sono state rilasciate 8 autorizzazioni al trasferimento di proprietà di società radiotelevisive.

### ***La pianificazione delle frequenze per la televisione digitale***

Nel corso dell'ultimo anno, l'attività di pianificazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale ha avuto un notevole impulso a seguito di quanto stabilito dall'articolo 1, comma 147, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)" che ha profondamente modificato l'art. 6, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito con modificazioni dalla legge 21 febbraio 2014, n.9 (cd. "Destinazione Italia", di seguito Decreto). Con tale intervento il legislatore ha delineato un complessivo riordino della radiodiffusione terrestre in ambito locale.

Tale norma ha stabilito, infatti, che l'Autorità proceda alla pianificazione delle frequenze attribuite a livello internazionale all'Italia e non assegnate a

operatori di rete nazionali per il servizio televisivo digitale terrestre, per la messa a disposizione della relativa capacità trasmissiva a fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito locale. In particolare, con la delibera n. 402/15/CONS "Modifica del Piano Nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale DVB-T in attuazione dell'art. 6, comma 8, della legge 21 febbraio 2014, n. 9 e successive modificazioni, come modificato dall'art. 1, comma 147, della legge 23 dicembre 2014, n. 190", l'Autorità ha pianificato, nelle aree del territorio nazionale a notevole impatto interferenziale con le nazioni "radioelettricamente" confinanti, le risorse coordinate ed assegnate dalla Conferenza regionale delle radiocomunicazioni (RRC06), tenutasi a Ginevra nel 2006.

L'Autorità, inoltre, sempre in attuazione delle competenze ad essa conferite dall'art.6, commi 9-bis e 9-quinquies del Decreto, ha adottato un provvedimento, approvato all'esito di una consultazione pubblica, che definisce: (a) le modalità e le condizioni economiche di cessione della quota di capacità trasmissiva da parte degli operatori di rete locali assegnatari di diritti d'uso a favore di quei soggetti operanti in ambito locale che procedano al rilascio volontario o coattivo delle frequenze; (b) le condizioni economiche di cessione della relativa capacità trasmissiva da parte dei soggetti – nuovi assegnatari ai sensi del comma 9-ter, ovvero già titolari – di diritti d'uso di frequenze attribuite a livello internazionale all'Italia, ai fornitori di contenuti in ambito locale che ne facciano richiesta (delibera n. 622/15/CONS).

In particolare, per quanto concerne le condizioni economiche applicabili per la cessione della suddetta capacità trasmissiva delle reti televisive locali, l'Autorità ha ritenuto opportuno stabilire, per ciascuna regione, un limite massimo di prezzo, determinato attraverso l'utilizzo di un modello economico dinamico del tipo *discounted cash flow*. Ciò, al fine di considerare, da un lato, le differenze orografiche territoriali, nonché le differenti distribuzioni della popolazione a livello regionale, che hanno un notevole impatto sui costi di realizzazione e gestione delle infrastrutture di rete e, dall'altro, consentire una ragionevole remunerazione agli operatori di rete locali, garantendo nel contempo il più ampio accesso ai fornitori di contenuti in ambito locale.

## La radiofonia digitale (DAB) e il Regolamento sulle frequenze radio in onde medie

Per quanto attiene alla radiofonia digitale l’Autorità, con la delibera n. 465/15/CONS, ha provveduto innanzitutto ad identificare sull’intero territorio nazionale 39 bacini di servizio per le diffusioni sonore in ambito locale, e ha pianificato le risorse frequenziali in ulteriori bacini (Toscana centrale, Provincia de L’Aquila e Sardegna sud-orientale), integrando ed estendendo la pianificazione già attuata con precedenti provvedimenti<sup>5</sup>.

Al fine di dare concreto impulso all’avvio del mercato della radiofonia digitale, inoltre, l’Autorità ha apportato significative modifiche ed integrazioni al previgente regolamento recante la disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale (delibera n. 35/16/CONS). In particolare, tale intervento si è reso necessario per



**Figura 1.2.1** - Bacini pianificati per le risorse relative al servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale con tecnologia DAB+ (aprile 2016)

risolvere talune criticità emerse in sede di pianificazione delle risorse frequenziali nonché nella fase di assegnazione dei relativi diritti d’uso.

Da ultimo, sono stati pianificati ulteriori 8 bacini territoriali (delibera n. 124/16/CONS). Conseguentemente, ad aprile 2016, come raffigurati in verde nella Figura 1.2.1, il totale dei bacini del territorio nazionale, dove sono state pianificate le risorse per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale con tecnologia DAB+, risulta pari a 16.

L’Autorità ha infine adottato il Regolamento che definisce i criteri e le modalità di assegnazione delle frequenze radio in onde medie a modulazione di ampiezza (AM) ovvero mediante altre tecnologie innovative, ai sensi dell’articolo 24-bis del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (delibera n. 3/16/CONS).

## Riconuzione sulle codifiche dei decoder e revisione delibera n. 216/00/CONS

Nel corso dell’anno, all’Autorità è stato attribuito dalla legge 27 febbraio 2015, n. 11, all’articolo 3, comma 1, il compito di individuare, con apposito regolamento, le codifiche<sup>6</sup> tecnologicamente superiori per le quali non sussistono, sul territorio nazionale, né obblighi (per le imprese produttrici) di implementazione all’interno degli apparecchi atti a ricevere servizi radiotelevisivi terrestri con standard DVB-T2, né obblighi per la distribuzione al dettaglio di tali apparati.

L’Autorità, pertanto, ha avviato il procedimento di analisi finalizzato sia a svolgere una riconuzione dello stato di penetrazione e di diffusione degli standard di codifica attualmente in uso, sia a valutare l’eventuale stato di obsolescenza degli stessi (delibera n. 686/15/CONS).

Per quanto riguarda la televisione digitale, si sottolinea che gli standard per tali sistemi di compressione sono stati definiti, nel corso del tempo, dagli organismi di standardizzazione ISO/IEC e ITU-T e hanno ottenuto un consenso praticamente

<sup>5</sup> Cfr. delibere nn. 180/12/CONS, 383/13/CONS e 602/14/CONS.

<sup>6</sup> Con il termine “codifiche” la legge in questione intende riferirsi ai cosiddetti sistemi di compressione o codificatori di sorgente, ossia ai sistemi che sono in grado di comprimere l’informazione originaria di un segnale televisivo digitale (in qualunque formato: *standard definition, high definition o ultra high-definition*) al fine di ridurre la banda trasmissiva occupata.

universale per la loro utilizzazione nel settore. Negli ultimi venti anni ISO/IEC e ITU-T hanno sviluppato congiuntamente la famiglia di standard MPEG (*Moving Picture Experts Group*) che comprende i c.d. MPEG-2, MPEG-4 e il recente HEVC.

Al fine di considerare il nuovo standard per la televisione digitale terrestre DVB-T2, l'Autorità ha completato l'aggiornamento di quanto già previsto nella delibera n. 216/00/CONS, con particolare riferimento alle specifiche tecniche per la realizzazione di sintonizzatori-decodificatori per la ricezione dei segnali di televisione digitale (delibera n. 685/15/CONS). Il provvedimento, alla fine del 2015, è stato notificato alla Commissione europea – in ottemperanza a quanto previsto dalla direttiva n. 98/34/CE – che ha formulato un parere positivo.

#### *Pareri sui trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14-ter del Codice delle comunicazioni elettroniche*

Il Codice delle comunicazioni elettroniche, all'articolo 14-ter, commi 5 e 6, disciplina la procedura di trasferimento dei diritti individuali d'uso delle radiofrequenze, che sono autorizzati dal Ministero dello sviluppo economico sentita l'Autorità.

Come noto, l'Autorità esplica un'attività di verifica sul trasferimento del diritto d'uso delle radiofrequenze, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, affinché non si manifesti un'alterazione della concorrenza e non si contrastino i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere. Tale lavoro risulta propedeutico al rilascio di un parere al Ministero dello sviluppo economico.

I dati sui pareri relativi ai trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive rilasciati dall'Autorità, nel periodo di riferimento sono riportati nella Tabella 1.2.4.

**Tabella 1.2.4** - Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive

#### *Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14-ter del Codice delle comunicazioni elettroniche*

Pareri conclusi	57
In attesa del parere Agcm	15

#### *Rilascio di titoli abilitativi per l'attività di fornitore di servizi di media audiovisivi e radiofonici*

Nell'ambito delle competenze inerenti al rilascio dei titoli abilitativi in favore delle emittenti che diffondono programmi televisivi via satellite, nonché al rilascio di autorizzazioni per le prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica, l'Autorità ha svolto le attività riportate sinteticamente nella Tabella 1.2.5.

**Tabella 1.2.5** - Titoli abilitativi per l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi

Programmi e soggetti autorizzati alla diffusione via satellite	54
Ritrasmissione in <i>simulcast</i> delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su satellite	3
Ritrasmissione in <i>simulcast</i> delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica	6
Servizi di media audiovisivi a richiesta	4

### **1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale**

La consueta attività svolta dall'Autorità per la tutela di diritti individuali e collettivi nel sistema dei media – tutela di utenti e minori, diritto d'autore, comunicazione politica e commerciale – quest'anno, si è arricchita di un lavoro di analisi e di valutazione del mercato della produzione audiovisiva, volto a far emergere aspetti specifici del mercato, ad oggi non esplorati, ed i relativi elementi di criticità. Questo ha favorito la possibilità, per l'Autorità, di effettuare circostanziate segnalazioni al Governo per gli opportuni interventi legislativi finalizzati all'evoluzione del settore, in linea con le tendenze comunitarie.

#### *Evoluzione del settore audiovisivo*

Nel periodo di riferimento, l'attività dell'Autorità in materia di quote europee è stata caratterizzata, oltre che dalla consueta attività di monitoraggio e ve-

rifica dei relativi obblighi di programmazione e investimento, anche da un processo di ricognizione delle condizioni strutturali del mercato della produzione audiovisiva, avviato a gennaio e conclusosi ad ottobre 2015 (delibera n. 582/15/CONS).

L'indagine conoscitiva ha avuto il pregio di mettere in luce elementi di specificità del contesto nazionale, evidenziandone, contemporaneamente, le criticità, alla luce delle quali sono stati valutati i possibili interventi: i) la frammentazione del mercato delle imprese di produzione fa nascere l'esigenza di un consolidamento del mercato stesso, anche al fine di rafforzarne la competitività a livello internazionale; ii) l'attuale sistema di obblighi di investimento necessita di un giusto bilanciamento dei diversi interessi anche attraverso l'introduzione di criteri di valutazione più flessibili; iii) l'articolato e complesso sistema di sotto-quote postula una semplificazione del vigente quadro normativo e regolamentare; iv) la nozione di produttore indipendente e il sistema di negoziazione e gestione dei diritti di sfruttamento delle opere prodotte, necessitano di un intervento di revisione; v) il rapporto tra soggetti tradizionali (fornitori di servizi di media audiovisivi e produttori) e i c.d. *"over the top"*, richiede misure volte a ridurre lo squilibrio competitivo tra i soggetti operanti sul medesimo mercato.

Sulla scorta delle evidenze emerse dall'indagine, nell'esercizio dei poteri di segnalazione previsti dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1, della legge 31 luglio 1997, n. 249, l'Autorità ha formulato alcune osservazioni e proposte al Governo in vista di una revisione della vigente disciplina in materia di promozione della distribuzione e della produzione di opere europee e di produttori indipendenti, recata dall'articolo 44 del Testo unico. La segnalazione si innesta nell'ambito del processo di revisione in atto non solo a livello comunitario – ad esempio revisione della direttiva SMAV (Servizi media audiovisivi) – ma anche a livello nazionale con il disegno di legge, collegato alla manovra di finanza pubblica, recante *"Disciplina del Cinema, dell'Audiovisivo e dello Spettacolo"*, approvato dal Consiglio dei Ministri il 28 gennaio 2016.

Con specifico riferimento ai processi di revisione normativa avviati dalla Commissione europea nei settori di competenza dell'Autorità, risulta di particolare interesse il processo in corso di revisione della direttiva sui servizi di media audiovisivi

(2010/13/UE) e sul ruolo svolto dalla piattaforma in materia di audiovisivo che riunisce i regolatori nazionali dei Paesi membri dell'Unione Europea (*European Regulators Group for Audiovisual Media Services - ERGA*), cui l'Autorità partecipa attivamente.

L'Autorità ha presieduto i lavori del gruppo istituito nel 2014 sul tema dell'indipendenza delle Autorità di regolazione dell'audiovisivo, e ha partecipato attivamente alle attività di altri due gruppi dedicati all'evoluzione del *framework* regolatorio dell'audiovisivo nell'era della convergenza, rispettivamente, in materia di giurisdizione territoriale e materiale e di protezione dei minori.

Le attività del gruppo di lavoro dedicato all'indipendenza delle Autorità di regolazione hanno portato alla redazione del *"Report on the independence of National Regulatory Authorities"*, approvato dall'assemblea plenaria dell'ERGA. I lavori degli altri due gruppi, invece, hanno comportato la realizzazione di un *Report* contenente indirizzi per la Commissione europea su temi relativi alla definizione di servizio di media audiovisivo (criteri in tema di *"tv like"*, di *"obiettivo principale di un servizio"*, di responsabilità editoriale, di piattaforme audiovisive/intermediari), e del *"Report on the Protection of Minors in a Converged Environment"* relativo al tema dei minori, che individua gli elementi necessari per costruire un adeguato sistema di protezione per i minori nei media nell'era della convergenza.

### **Servizio pubblico radiotelevisivo**

Nel 2015, l'atteso processo di riordino del comparto mediale pubblico ha vissuto un'accelerazione importante che ha prodotto la nuova normativa sul canone televisivo, approvata con la legge di stabilità 2016, e la legge di riforma della *governance* della Rai. Il percorso avviato è destinato a protrarsi a lungo, almeno per tutto l'anno in corso, poiché in base alla legge di riforma ed in conformità alle migliori pratiche di altri Paesi europei, il nuovo affidamento della concessione del servizio pubblico è subordinato ad una consultazione pubblica sugli obblighi del servizio medesimo; solo successivamente, entro sei mesi dall'affidamento della concessione, potrà poi essere definito il nuovo contratto di servizio.

L'Autorità guarda con attenzione al riassetto in atto e alla transizione da *broadcaster* a *media company*

dell'operatore pubblico; i mutamenti intervenuti nel sistema dei media e nel mercato richiedono, infatti, un cambio di paradigma nell'assetto e nella gestione del servizio pubblico.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza sugli obblighi di servizio pubblico, condotta ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 48 del decreto legislativo n. 177/05 TUSMAR, è stato accertato che la Rai ha provveduto ad adempiere a quanto disposto dall'Autorità con la delibera n. 128/15/CONS dell'11 marzo 2015, in merito al procedimento avviato per presunto inadempimento degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo (ex art. 22 del Contratto di servizio 2010-2012), a seguito di un contenzioso intervenuto con la società Sky per la mancata messa a disposizione della propria programmazione di servizio pubblico sulla piattaforma satellitare.

In allegato alla Relazione annuale sono riportate le tabelle contenenti gli indicatori quantitativi inerenti agli obblighi di servizio pubblico per le fasce protette e per l'offerta per generi sulle tre reti generaliste ex art. 9 del contratto di servizio (Cfr. Tabelle da A1 a A6 dell'Appendice che riportano dati AGCOM - Fonte Geca Italia s.r.l.).

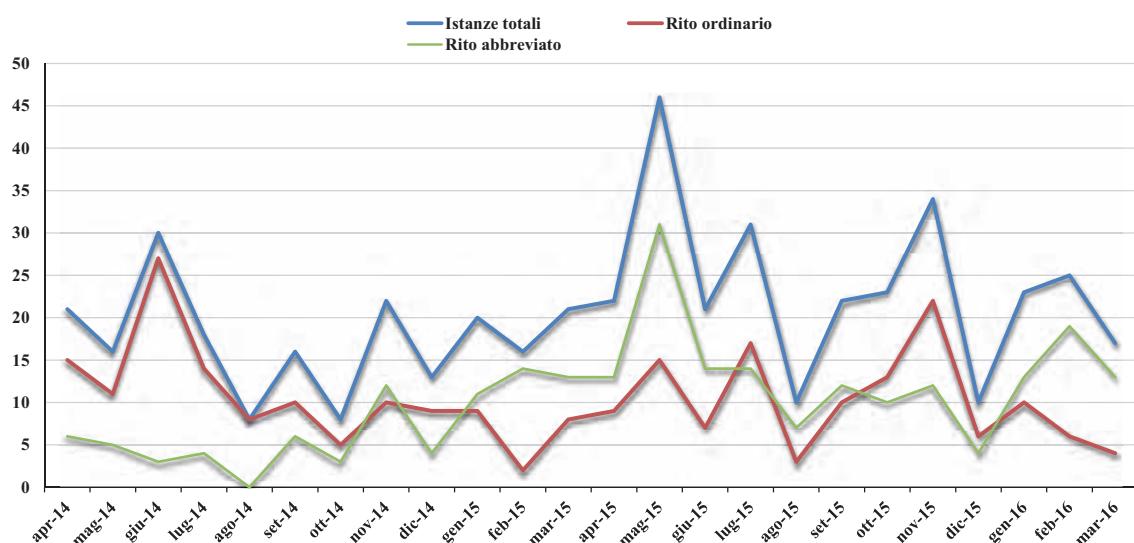
### Il diritto d'autore

L'azione dell'Autorità in materia di diritto d'autore ha lo scopo di contribuire alla tutela della pro-

prietà intellettuale sulle reti di comunicazione elettronica sia reprimendo i fenomeni di pirateria, sia stimolando la diffusione di una cultura della legalità fra gli utenti della rete. In coerenza con queste finalità, i provvedimenti emanati hanno mirato a colpire soprattutto i casi di violazione più grave e reiterata, nell'ambito di un approccio ispirato comunque ai criteri garantisti di gradualità, proporzionalità e adeguatezza dell'intervento.

A due anni dall'entrata in vigore del "Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70" sono pervenute 493 istanze valide (209 nel periodo aprile 2014 - aprile 2015 e 284 nel periodo maggio 2015 - aprile 2016, con un incremento di circa il 36%), pari, in media, a circa 21 istanze mensili. Tutti gli atti relativi agli interventi dell'Autorità sono visionabili sul sito Internet [www.ddaonline.it](http://www.ddaonline.it). Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore del regolamento, l'Italia per il terzo anno consecutivo è stata esclusa dalla c.d. "watch list" dei paesi meno virtuosi sul rispetto dei diritti di proprietà intellettuale pubblicata nello specifico rapporto del Dipartimento per il commercio estero degli Stati Uniti d'America.

La Figura 1.3.1, che riporta il numero di istanze per mese e per tipo di rito, relativa ai primi due anni di attività, illustra quanto negli ultimi 12 mesi il vo-



**Figura 1.3.1** - Numero di istanze per mese e per tipo di rito (aprile 2014-marzo 2016)

lume delle istanze abbia subito un incremento; è interessante notare la discrepanza numerica fra quelle trattate con rito “abbreviato” e quelle a rito “ordinario”. È da rilevare come il decremento delle istanze trattate con rito “ordinario” costituisce ragionevolmente un primo *feedback* positivo dell’efficacia del Regolamento insieme ai casi di adeguamento spontaneo. L’utente-tipo del *web* è probabilmente più responsabilizzato oggi rispetto al passato sulle problematiche relative alla proprietà intellettuale su Internet.

La figura seguente (Figura 1.3.2), invece, consente di avere informazioni utili relativamente alle tipologie di opere oggetto di procedimento, distinte per classe di rito. Quelle che, in valore assoluto, presentano un maggior numero di istanze sono le opere audiovisive per le quali è stato preferito il rito abbreviato rispetto a quello ordinario. A seguire, si collocano le opere sonore.

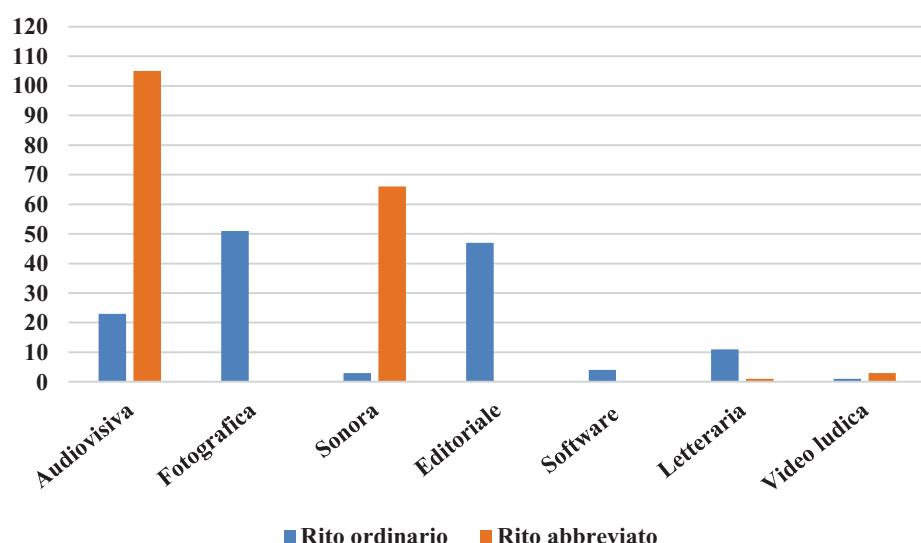
L’Autorità, da quando il Regolamento è entrato in vigore, ha effettuato un’attività di monitoraggio volta a valutare il grado di efficacia della misura proposta. A questo riguardo si segnala che il numero di adeguamenti spontanei (123 negli ultimi due anni, pari al 37% del totale dei procedimenti avviati), rappresenta il segno più chiaro dell’efficacia del regolamento e di una sensibilità sempre ampia degli utenti del *web* nei confronti della tutela della legalità.

Ulteriore dato di rilievo è rappresentato dagli ordini di disabilitazione dell’accesso (167 casi, pari

al 50% del totale dei procedimenti avviati), mediante blocco del *Domain Name System* (DNS), rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti sul territorio italiano. I siti oggetto di ordine di blocco del DNS ospitano principalmente film, serie tv e musica (italiana e straniera): a questi procedimenti è stato attribuito un carattere di urgenza tenuto conto dell’estensione della violazione – che coinvolge migliaia di opere – e dalla necessità di arginare in tempi rapidi il danno economico della pirateria su opere diffuse di recente sui mercati di riferimento. A queste si aggiungono le partite di calcio del Campionato di serie A e di altre competizioni calcistiche, che hanno interessato il 14% circa degli ordini di disabilitazione dell’Autorità.

La natura stessa delle opere oggetto di violazione, trattate con riti abbreviati, palesa un tipo di violazione che non riguarda la libertà di espressione o l’errore accidentale di qualche singolo utente: sono tutti casi in cui da parte dei trasgressori vi è una chiara intenzione di speculazione per motivi meramente economici, avvalendosi anche, nel 46,5% dei casi di disabilitazione dell’accesso, di società specializzate nella fornitura di servizi di anonimato in rete e di sistemi di mascheramento dei dati dell’utente.

La Tabella 1.3.1 illustra, invece, sinteticamente le attività svolte nel periodo di riferimento dall’Autorità in materia di tutela del diritto d’autore.



**Figura 1.3.2** - Tipologie di opere oggetto di procedimento per rito (valori assoluti aprile 2014 - aprile 2016)

**Tabella 1.3.1** - Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore

Istanze pervenute per tipologia di opera	Numero RA2015	Numero RA2016
audiovisiva	86	136
editoriale	24	62
fotografica	49	19
letteraria	8	14
<i>software</i>	6	2
sonora	30	50
video-ludica	2	5
<b>Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento</b>	<b>40</b>	<b>45</b>
<b>Istanze in fase pre-istruttoria</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Procedimenti avviati</b>	<b>134</b>	<b>197</b>
di cui con rito ordinario	76	62
di cui con rito abbreviato	58	135
<b>Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo</b>	<b>70</b>	<b>53</b>
<b>Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
<b>Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso</b>	<b>46</b>	<b>121</b>
<b>Diffida</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

### *I diritti sportivi*

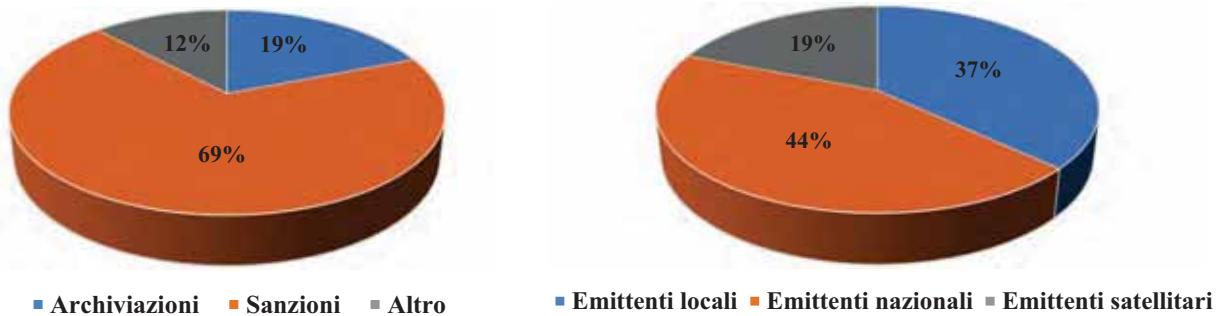
Relativamente alle attività previste dall'art. 6 del decreto legislativo n. 9 del 9 gennaio 2008 (c.d. Decreto Melandri), l'Autorità ha approvato le Linee-guida sulla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi per la Lega Italiana Calcio Professionisti (delibera n. 464/15/CONS). Sono state approvate anche le Linee-guida per la Lega Società di Pallacanestro Serie A, successivamente integrate dai diritti internazionali (delibera n. 83/15/CONS).

L'Autorità, inoltre, nel corso del 2015 ha proseguito con l'ordinaria attività ispettiva e sanzionatoria presso gli impianti ove si svolgono le competizioni sportive per verificare il rispetto della normativa di settore in materia di corretto esercizio del diritto di cronaca radiofonica/televisiva e dei diritti audiovisivi da parte delle emittenti radiotelevisive ed accertare eventuali violazioni del diritto di cronaca commesse dalle società organizzatrici o dai gestori delle competizioni (ad es. il diniego di accesso negli spazi idonei all'esercizio del diritto di cronaca agli operatori di comunicazione).

### *La tutela dei diritti individuali: minori e utenti*

L'Autorità ha svolto un intenso lavoro di vigilanza in materia di tutela dei diritti dei minori che ha riguardato sia la registrazione ed il monitoraggio dell'emissione televisiva delle principali emittenti appartenenti a gruppi editoriali pubblici e privati, sia l'analisi del contenuto dei testi televisivi segnalati o, comunque, ritenuti meritevoli di approfondimento, attraverso rigorosi criteri metodologici suffragati da specifici studi e ricerche.

Nell'ambito del monitoraggio diffuso e continuativo delle trasmissioni in onda nell'intera giornata televisiva, l'Autorità ha incentrato l'attenzione su programmi e tematiche specifiche, riconducibili a diversi generi televisivi, anche in base alla contingenza dell'attualità o al risalto mediatico di particolari contenuti trasmessi sui canali nazionali. All'esito di tali attività, nei casi di sospetta violazione delle norme, l'Autorità ha avviato i relativi procedimenti sanzionatori. La Figura 1.3.3 illustra, da un lato, la distribuzione delle tipologie di provvedimento adottate e, dall'altro



**Figura 1.3.3** - Tipologie di provvedimenti adottati (a sinistra) ed emittenti coinvolte nei provvedimenti (a destra)

lato, quella delle emittenti coinvolte nei relativi provvedimenti.

L'evoluzione dell'attività di vigilanza segue un *trend* caratterizzato da un diffuso rallentamento dell'attività procedimentale, grazie all'efficacia dell'azione regolatoria dell'Autorità che ha chiarito sia i criteri di classificazione dei programmi gravemente nocivi, sia le caratteristiche tecniche dei sistemi di filtraggio e di controllo parentale.

Attraverso mirati incontri di formazione ed un costante lavoro di coordinamento, l'Autorità ha condiviso il modello e i criteri di analisi del contenuto dei testi televisivi con i Co.re.com allo scopo di armonizzare l'attività di vigilanza e di monitoraggio, in ambito locale, all'esperienza maturata negli anni dall'Autorità in materia di tutela dei minori. Ciò ha comportato l'apertura di procedimenti in capo all'emittenza locale i cui esiti sono stati vagliati e oggetto di provvedimenti da parte dell'Autorità (cfr. Tabelle A7 e A8 dell'Appendice).

In coerenza con gli orientamenti emersi dal Libro Bianco Media e Minori, è da evidenziare che i Co.re.com. hanno svolto una intensa attività sul territorio di sensibilizzazione dei cittadini, anche di minore età, volta alla alfabetizzazione mediatica.

Infine, alla luce dei positivi risultati conseguiti dai precedenti lavori di ricerca, l'Autorità ha avviato le attività di aggiornamento del Libro Bianco Media e Minori in collaborazione con il CENSIS anche al fine di approfondire l'analisi relativa al consumo e alla fruizione dei media digitali da parte dei soggetti

minori, e alle conseguenti necessità di intervento normativo e regolamentare.

L'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, istituito nel 2014, ha avviato un'attività di collaborazione con il mondo accademico e con le associazioni dei consumatori. Nell'ambito del Tavolo permanente di confronto con le associazioni dei consumatori, attivo presso l'Autorità, è stato costituito uno specifico gruppo di lavoro destinato a favorire l'interazione con il mondo dell'associazionismo per l'individuazione di azioni concrete a tutela dei diritti fondamentali della persona su Internet.

### Comunicazione politica

L'Autorità, applicando il nuovo orientamento giurisprudenziale scaturito da due sentenze del Consiglio di Stato (n. 6066 e n. 6067 del 10 dicembre 2014), ha concluso, con l'archiviazione, quattro procedimenti relativi alla verifica del grado di pluralismo nei notiziari nazionali e regionali, relativamente al periodo non elettorale. Tali procedimenti hanno considerato non solo il dato quantitativo, ma anche l'agenda politica e il dettaglio degli argomenti trattati, con riferimento al complesso dell'offerta informativa.

Per quanto riguarda la *par condicio* elettorale si evidenzia che la disciplina adottata per tutti i *referendum* in ambito locale (delibera n. 89/14/CONS) – fatta eccezione per quelli costituzionalmente previsti – è stata applicata anche ai sei *referendum* consultivi, propositivi ed abrogativi di pertinenza locale

occorsi nel periodo considerato, senza dar luogo ad ulteriori regolamenti.

Nel corso del 2015, si sono svolte in un'unica data (31 maggio 2015) le consultazioni per le elezioni in sette Regioni: Liguria, Veneto, Toscana, Marche, Umbria, Campania e Puglia (delibera n. 166/15/CONS) e per le elezioni di 1.066 comuni, incluso il turno straordinario elettorale per i comuni in Trentino Alto Adige (15 novembre 2015) e in Sicilia (29 novembre 2015) (delibera n. 165/15/CONS). Durante tali campagne elettorali, l'Autorità – che ha approntato un'apposita Unità dedicata alla *par condicio* – ha adottato provvedimenti che hanno riguardato principalmente fatti-specie di comunicazione istituzionale e parità di trattamento dei soggetti politici nei programmi di informazione.

In occasione del *referendum* popolare indetto per il 17 aprile 2016, avente ad oggetto l'abrogazione parziale dell'art. 6, comma 17, terzo periodo, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (Norme in materia ambientale), limitatamente alla durata delle autorizzazioni per le esplorazioni e le trivellazioni dei giacimenti in mare già rilasciate, è stato emanato lo specifico regolamento (delibera n. 73/16/CONS) ed è stato adottato un provvedimento di richiamo per il rispetto dei principi in materia di informazione nei notiziari e nei programmi informativi.

La Tabella 1.3.2 mostra il complesso delle attività espletate dall'Autorità, nell'ultimo anno, in materia di *par condicio* e la Figura 1.3.4, riporta in dettaglio l'attività svolta per tipo di provvedimento.

**Tabella 1.3.2** - Procedimenti in materia di *par condicio* per tipo di comunicazione

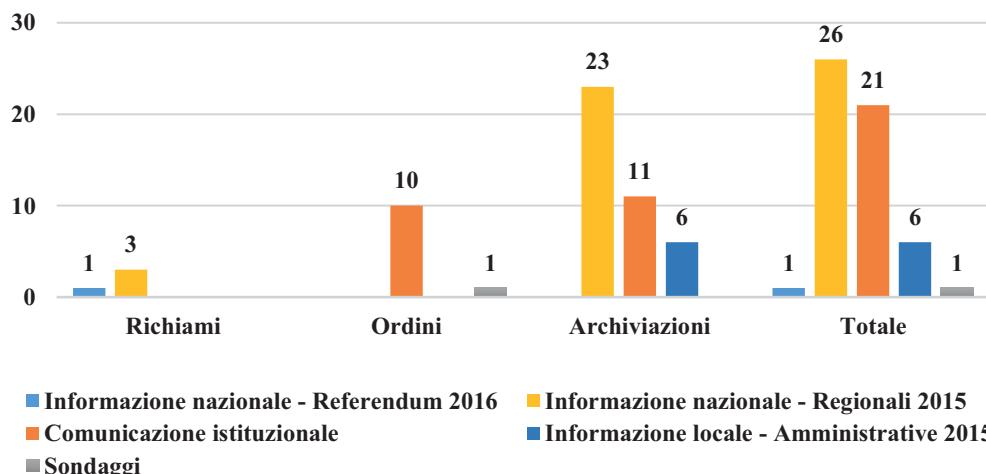
Informazione nazionale - Regionali 2015	26
Informazione nazionale - Referendum 2016	1
Informazione locale - Amministrative 2015	6
Comunicazione istituzionale	21
Sondaggi	1

#### **Comunicazione commerciale televisiva e radiofonica**

In materia di comunicazione commerciale audiovisiva, la vigilanza ed il monitoraggio della programmazione televisiva e radiofonica ha dato seguito ad un'attività sanzionatoria, di cui alle tabelle indicate in Appendice (Cfr. Tabella A9), che è risultata più efficace non solo grazie all'entrata in vigore del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni (delibera n. 410/14/CONS e successive modifiche e integrazioni), ma anche a seguito dell'adozione delle "Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" (delibera n. 265/15/CONS).

#### **Pubblicità istituzionale**

L'art. 41 del Testo unico prevede l'obbligo per gli enti pubblici di destinare una percentuale delle somme complessivamente spese per fini di pubblicità istituzionale a favore dell'emittenza privata radiote-



**Figura 1.3.4** - Procedimenti in materia di *par condicio* per tipo di provvedimento

levisiva locale (15%) e dei giornali quotidiani e periodici (50%), nonché di comunicare annualmente la destinazione delle somme a tal fine spese all'Autorità.

Nel periodo di riferimento, a seguito dell'espletamento di un monitoraggio a campione nei confronti delle Regioni, riferito agli esercizi finanziari dal 2010 al 2013, sono stati istruiti e conclusi 17 procedimenti – avviati tra i mesi di dicembre 2014 e aprile 2015 – per violazione delle quote di cui all'articolo 41, comma 1 del TUSMAR o per l'omesso invio delle comunicazioni contenenti i dati in questione. A tale riguardo, si segnala la costante e proficua interlocuzione avviata con gli enti pubblici interessati, al fine di chiarire e rendere più agevole l'applicazione della norma sulle cui modalità applicative l'Autorità si riserva di intervenire (cfr. Tabella A10 dell'Appendice).

#### *Gli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione e la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi*

L'attività di vigilanza dell'Autorità ha interessato sia la *governance* dei soggetti realizzatori delle indagini, sia le metodologie da essi adottate. Al fine di individuare un'organizzazione in grado di assicurare la partecipazione di tutte le componenti del settore radiofonico, ivi comprese quelle del mercato pubblicitario, sono proseguiti nell'anno di riferimento i lavori del tavolo tecnico appositamente costituito con la delibera n. 320/11/CSP. Sono proseguite, peraltro, le attività di controllo sul corretto adempimento degli obblighi in capo a tutti i soggetti realizzatori delle indagini, in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera n. 130/06/CSP.

Per quanto riguarda l'ascolto televisivo, a seguito della vicenda che ha interessato nel mese di ottobre 2015 parte delle famiglie del *panel* Auditel (vicenda che ha determinato il venir meno del vincolo di riservatezza dei nominativi), l'Autorità ha emanato un provvedimento con alcune specifiche prescrizioni nei confronti della società, finalizzate a soddisfare esigenze di trasparenza nel processo di sostituzione integrale del campione (delibera n. 192/15/CSP). Lo stato di avanzamento del rinnovo del *panel*, ad oggi, non ha evidenziato alcuna criticità.

Tenuto conto della continua evoluzione tecnologica e delle diverse modalità di fruizione dei me-

dia, l'Autorità sta valutando l'avvio un'indagine conoscitiva riguardante i sistemi di rilevazione.

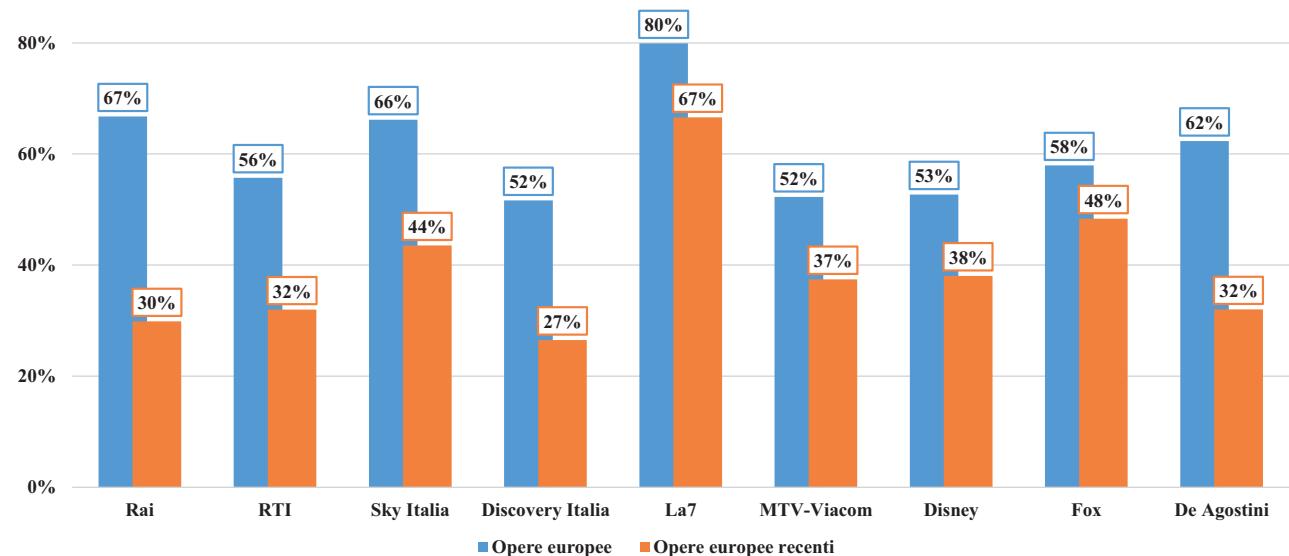
Relativamente alla pubblicazione e alla diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, l'Autorità ha proceduto alla verifica della completezza e correttezza delle note informative pubblicate sulle diverse testate e dei documenti trasmessi dagli istituti di ricerca realizzatori dei sondaggi. Sul sito istituzionale dell'Autorità, previo riscontro della loro conformità, sono stati pubblicati 419 documenti. La verifica della corretta pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa è stata anche oggetto di un'attività sperimentale di monitoraggio a campione – in alcuni periodi selezionati dell'anno – dei Co.re.com.. A seguito di questa attività, i mezzi di comunicazione di massa hanno proceduto ad adeguarsi spontaneamente alla normativa vigente, su invito dei suddetti Comitati. Solo in un caso l'Autorità ha dovuto procedere ad irrogare un ordine (delibera n. 337/15/CONS) la cui inottemperanza è stata sanzionata con un'ordinanza ingiunzione emanata ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997.

#### *Obblighi di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti*

Con riferimento alle quote di programmazione e di investimento in opere europee e di produttori indipendenti, previste dall'articolo 44 del TUSMAR, nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato l'attività di verifica dei dati comunicati dai soggetti obbligati per l'anno 2014. Le risultanze di tali attività sono illustrate nelle figure seguenti, che offrono, anche grazie all'utilizzo di una nuova metodologia di raccolta dati, un più ricco *set* di informazioni e un più ampio spettro di analisi.

I dati raccolti sono la risultante delle dichiarazioni rese dai soggetti obbligati e sono tutt'ora oggetto di verifica da parte dell'Autorità.

Per quanto riguarda gli obblighi di programmazione di opere europee, di cui all'articolo 44, comma 2, del TUSMAR, si registra un sostanziale e generalizzato rispetto dell'obbligo in oggetto, con risultati che tendenzialmente si attestano al di sopra della soglia minima stabilita *ex lege*. La Figura 1.3.5 riporta le quote di programmazione di opere europee, così come comunicate dai nove principali *broadcaster* nazionali.

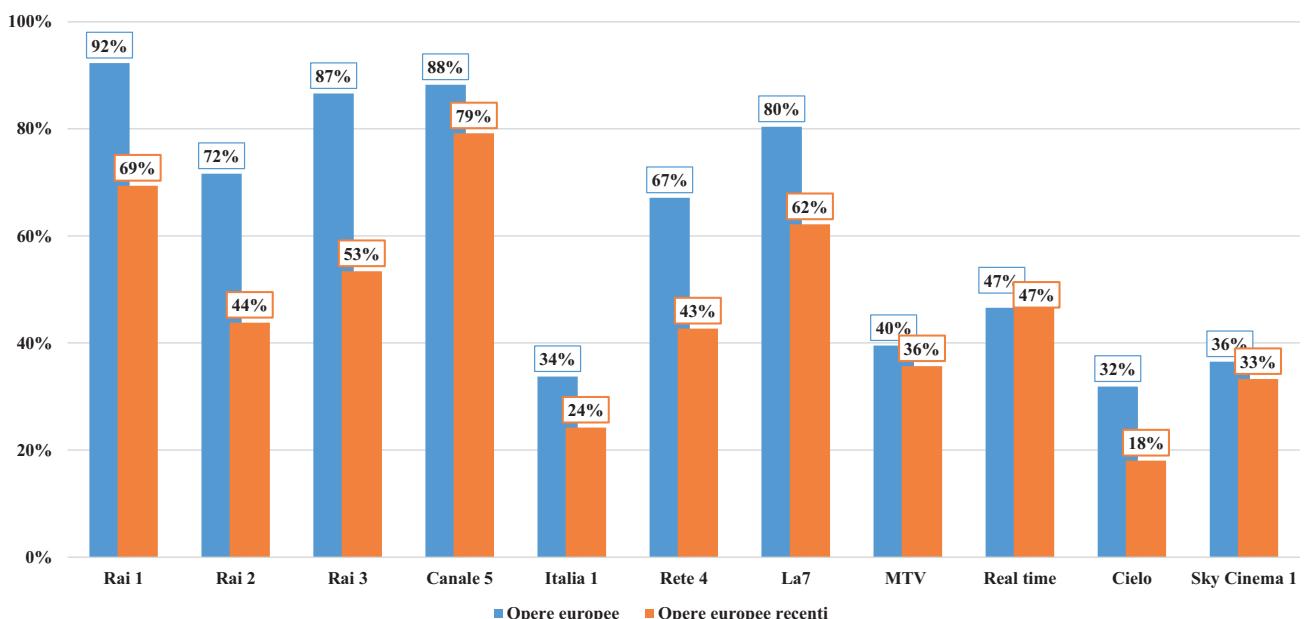


**Figura 1.3.5** - Quote di programmazione di opere europee per operatore (anno 2014)

Il valore medio della programmazione di opere europee si attesta intorno al 61%, risultando dunque superiore di circa 11 punti il limite minimo, pari al 50% delle ore di programmazione complessive. Se si analizzano le quote dei singoli, si registra un intervallo di riferimento che va da un estremo inferiore, pari al 52%, riconducibile a Discovery e a Viacom-MTV, ad uno superiore, pari all'80%, riferibile a La7. Per quanto riguarda, il dato sulle opere europee recenti, il valore medio si attesta at-

torno al 39%, con valori estremi rispettivamente pari al 27% di Discovery e al 67% de La7, in linea con il limite minimo pari al 10% delle ore di programmazione.

Anche rispetto al limite del 20% per singolo canale, secondo quanto comunicato dai soggetti obbligati, si registra un sostanziale allineamento rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 1.3.6 riporta i dati relativi alla programmazione di opere europee e di opere

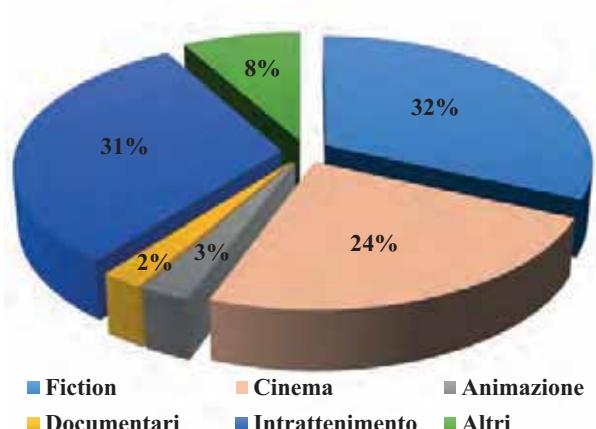


**Figura 1.3.6** - Quote di programmazione di opere europee per singolo canale (anno 2014)

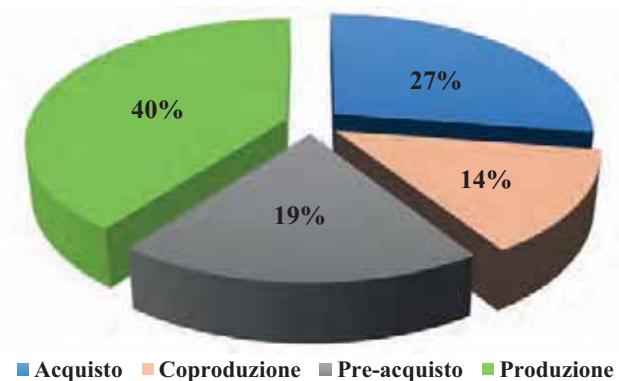
europee recenti nei principali palinsesti, così come dichiarati. L'intervallo di riferimento evidenzia un dato medio pari al 61%, con un valore minimo pari al 32% riconducibile a Cielo e un valore massimo pari all'92% riferito a Rai 1. Dall'analisi dei dati riportati in figura emerge come siano i canali "classicamente" generalisti a privilegiare la trasmissione di opere europee. Con riferimento, invece, alle opere europee recenti, il dato medio, si attesta intorno al 46%, con un estremo superiore del 79% di Canale 5 e uno inferiore del 18% di Cielo.

Per quanto riguarda gli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori indipendenti previste dal comma 3 dell'art. 44 del TUSMAR, nel 2014 il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle 10 maggiori emittenti assoggettate in termini di ascolti risulta esser pari a 679 milioni di euro. Gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opere: la *fiction*, cui è stato destinato il 32% del totale, l'intrattenimento con il 31% ed il cinema, con il 24%. Decisamente inferiori sono stati gli investimenti nei generi dell'animazione e dei documentari, che registrano, rispettivamente, il 3% ed il 2% del totale. Altri generi hanno raccolto l'8% del totale (Cfr. Figura 1.3.7).

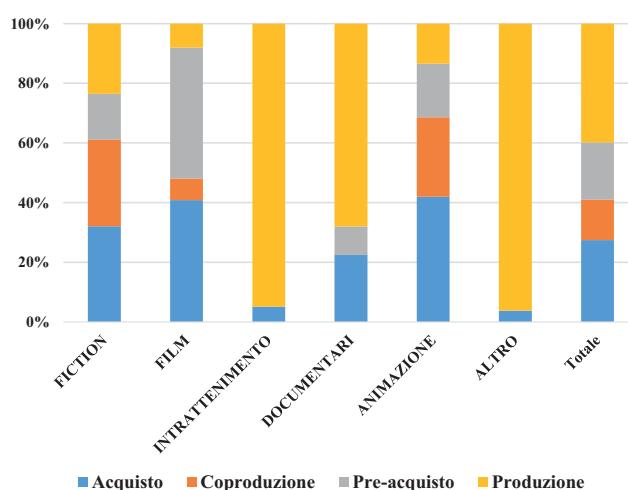
Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrono a tutte le modalità previste ai sensi dell'art. 44. Nel dettaglio le Figure 1.3.8 e 1.3.9, che rappresentano sia la distribuzione percentuale delle tipologie di investi-



**Figura 1.3.7** - Quota di investimento per genere di opere (anno 2014)



**Figura 1.3.8** - Distribuzione delle tipologie di investimento (anno 2014)



**Figura 1.3.9** - Utilizzo delle modalità di investimento per tipologia di opere (anno 2014)

mento, sia l'utilizzo delle modalità di investimento per tipologia di opere, mostrano come gli investimenti mediante produzione rappresentano il 40% del totale: questa modalità è particolarmente usata per i prodotti di intrattenimento e per i documentari. L'acquisto costituisce il 27% del totale, e viene impiegato soprattutto per quanto riguarda opere di *fiction* e film, nonché per l'animazione e, in misura minore, per i documentari. Il pre-acquisto, tipico dell'investimento in prodotti cinematografici, costituisce il 19% del totale, mentre la co-produzione, utilizzata principalmente per le opere di *fiction* e animazione (ma a cui si ricorre ancora poco per le opere cinematografiche), si attesta al 14%.

## 1.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale

Il settore dei servizi postali è un ambito in cui l'intervento regolamentare si accompagna ad una serie di cambiamenti normativi e di mercato che richiedono un'impostazione specifica; considerata la sua recente apertura, risulta ancora necessario un orientamento fortemente incentrato sulla promozione della concorrenza e sulla tutela degli utenti finali, in attesa che il percorso regolatorio intrapreso possa esplicare completamente i propri effetti.

### *Le previsioni della Legge di stabilità 2015 e gli interventi dell'Autorità*

In un contesto di crescente contrazione dei volumi postali e di conseguente aumento dei costi di fornitura del servizio universale postale, la legge di stabilità 2015, nel quadro del contenimento complessivo della spesa pubblica, ha modificato il quadro normativo ad esso relativo. Al fine di adeguare i livelli di servizio allo specifico contesto tecnico, economico e sociale di riferimento ed assicurare la sostenibilità economica dell'onere del servizio universale per i prossimi anni, il Legislatore è intervenuto riducendo il valore massimo dell'onere riconosciuto a Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche P.I.) a partire dall'anno 2015<sup>7</sup>.

Sulla base di quanto previsto dalla legge di stabilità, l'Autorità, nel corso del 2015 ha adottato due importanti provvedimenti: uno sulle nuove modalità di recapito degli invii postali a giorni alterni (delibera n. 395/15/CONS), l'altro sulle tariffe e gli *standard* di qualità del servizio postale universale di corrispondenza (delibera n. 395/15/CONS).

Le due decisioni sono volte a ridurre (con riferimento alle modalità di recapito) o coprire (con riferimento al prezzo dei servizi) i costi del servizio universale, in modo coerente con i mutati bisogni dei cittadini e dei consumatori; nel contempo consentono maggiore flessibilità nel modulare offerte alla clientela, per testare nuove formule che diano risposta alla minore domanda di servizi tradizionali

di corrispondenza e possano invertire la tendenza di forte calo nei volumi.

In particolare, con la delibera relativa alla modalità di recapito a giorni alterni, l'Autorità ha definito i criteri che devono essere rispettati per individuare i Comuni interessati dalla misura, in virtù delle particolari circostanze, anche di natura geografica, che caratterizzano l'ambito del recapito postale sul territorio italiano.

L'attuazione del recapito a giorni alterni (secondo lo schema bisettimanale, lunedì-mercoledì-venerdì-martedì-giovedì) avverrà in tre fasi successive avviate rispettivamente a partire dal 1° ottobre 2015, dal 1° aprile 2016 e non prima del mese di febbraio 2017. La prima fase ha coinvolto una ristretta fascia di popolazione (pari allo 0,6% della popolazione nazionale) fino al massimo del 25% nella fase conclusiva.

Dopo la prima fase, nel caso in cui si verifichino criticità, l'Autorità ha il potere di intervenire inibendo l'ulteriore prosecuzione del recapito a giorni alterni o stabilendo particolari condizioni volte a salvaguardare la regolarità del servizio o la realizzazione degli obiettivi previsti di contenimento dei costi.

Nell'ambito del procedimento che ha portato all'adozione della delibera n. 395/15/CONS, è emersa l'incidenza del modello di recapito a giorni alterni sulla distribuzione in abbonamento dei prodotti editoriali (quotidiani e periodici), in particolare per le imprese che, a livello nazionale e locale, utilizzano il servizio postale come principale canale di diffusione. Per tale categoria di utenti l'Autorità ha ritenuto che la modalità di recapito a giorni alterni non fosse idonea ad assicurare un'adeguata fruizione del servizio, potendo precludere l'accesso all'informazione contenuta nelle predette testate. Quest'ultima richiede, infatti, di essere diffusa con immediatezza, al fine di assicurare l'attualità delle notizie e preservare, conseguentemente, il valore economico del prodotto editoriale.

Pertanto, in virtù del principio di proporzionalità dell'intervento regolamentare, l'Autorità ha richiesto a Poste Italiane di formulare un'apposita

<sup>7</sup> Il Contratto di Programma 2016-2019 ha posposto al 2016 la data a partire dalla quale sarà valido il limite massimo di 262,4 milioni di euro.

offerta commerciale volta ad assicurare la distribuzione dei prodotti editoriali anche nei giorni in cui il servizio universale non è erogato, cioè nelle aree interessate dal recapito a giorni alterni. Secondo l'Autorità, tale offerta deve essere orientata a criteri di equità e ragionevolezza ed essere rispettosa non solo del principio di sostenibilità del servizio, ma anche del principio di abbordabilità del prezzo praticato agli utenti finali. L'Autorità ha valutato positivamente l'offerta pervenuta da Poste Italiane nel mese di febbraio 2016.

Con riferimento invece alla manovra tariffaria, l'Autorità ha stabilito che, dal 1° ottobre 2015, Poste Italiane pratichi, per il servizio di posta ordinaria formato *standard* (reintrodotto dalla legge di stabilità 2015), un prezzo non superiore a 0,95 euro/invio. Il nuovo servizio di posta ordinaria (caratterizzato da tempi di consegna entro il quarto giorno lavorativo) assolverà le funzioni di corrispondenza di base, al momento assolte dal servizio di posta prioritaria. Quest'ultimo è sostituito da un nuovo servizio che, oltre a garantire la consegna entro il primo giorno lavorativo, comprenderà un servizio accessorio di rendicontazione degli esiti della consegna. Dal 1° ottobre 2015 Poste Italiane pratica per il nuovo servizio di posta prioritaria prezzi ragionevoli, trasparenti, non discriminatori e accessibili all'insieme degli utenti. L'Autorità si è riservata comunque la facoltà di rimodulare i prezzi ove riscontri un degrado non occasionale della qualità dei servizi.

### ***Restituzione degli invii postali***

L'Autorità ha concluso il procedimento volto a definire le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii postali affidati dai mittenti ad operatori diversi da Poste Italiane e rinvenuti nella rete di quest'ultima. Si tratta di un fenomeno rilevato solo recentemente in seguito al completamento del processo di liberalizzazione del mercato

postale e per il quale l'Autorità aveva introdotto l'obbligo per Poste Italiane di restituire gli invii rinvenuti nella propria rete, affidando però alla libera contrattazione tra le parti la definizione delle condizioni e dei termini di tale restituzione, nel rispetto dei principi di trasparenza e di non discriminazione tra le condizioni usate per i propri mittenti e quelle applicate agli operatori concorrenti. Nell'ipotesi di mancato accordo tra le parti era stata prevista la possibilità di chiedere l'intervento dell'Autorità.

In considerazione delle riscontrate difficoltà nelle trattative tra gli operatori e Poste Italiane (rese evidenti dalla sottoscrizione di accordi in numero irrisorio rispetto a quello degli operatori presenti sul mercato)<sup>8</sup> e considerata la necessità di assicurare il corretto svolgimento del servizio postale a tutela di tutti gli utenti, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio per stabilire le "condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane" (delibera n. 564/14/CONS). Tali condizioni sono state approvate con un provvedimento in base al quale: a) per la consegna diretta degli invii, il prezzo praticato da Poste Italiane è commisurato allo standard di consegna<sup>9</sup>, anche tenuto conto dei servizi offerti alla clientela *business* per gli invii singoli di corrispondenza; b) per ciascuna modalità di consegna diversa dalla consegna diretta, i prezzi praticati da Poste Italiane rispecchiano i costi sostenuti per le attività strettamente connesse al servizio di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella sua rete, secondo un criterio di "costo evitabile" (delibera n. 621/15/CONS)<sup>10</sup>.

### ***L'attività di vigilanza nel mercato dei servizi postali***

Nell'anno trascorso è stata rafforzata l'azione di vigilanza attraverso l'intensificazione dell'attività ispettiva svolta, in collaborazione con il Corpo della

<sup>8</sup> Gli accordi complessivamente conclusi sono sei, a fronte di un numero di operatori postali che si attesta alla cifra di circa 2.500. (cfr. <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/comunicazioni/postale/area-operatori-postali>).

<sup>9</sup> Termine massimo concesso a Poste Italiane, che include la comunicazione all'AO del numero degli invii rinvenuti e la restituzione degli stessi.

<sup>10</sup> In altri termini, il prezzo corrisposto dall'operatore alternativo per il servizio deve consentire a Poste Italiane di recuperare i costi che non sosterrebbe se non fornisse tale servizio. I costi evitabili, infatti, corrispondono alla differenza tra i costi sostenuti da Poste Italiane per fornire l'intera gamma dei suoi servizi e i costi sostenuti dalla stessa per fornire l'intera gamma di servizi eccetto il servizio di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella sua rete.

Guardia di Finanza, tenendo conto dei principali problemi del settore rilevati durante i primi anni di esercizio delle competenze attribuite all’Autorità.

Nel corso del 2015, e nel primo trimestre del 2016, sono state avviate 25 attività preistruttorie di vigilanza che hanno portato all’avvio di 12 procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane S.p.A. e uno nei confronti del corriere espresso GLS (*General Logistics Systems Italy S.p.A.*). A questi procedimenti sanzionatori, molti dei quali ancora in corso, vanno aggiunti i circa 90 procedimenti sanzionatori avviati e conclusi nei confronti di altrettanti operatori postali minori che non hanno versato al Ministero dello sviluppo economico il contributo per il rilascio del titolo. Complessivamente nel 2015 sono state irrogate sanzioni per un importo pari a circa 800.000 euro, di cui 296.000 euro a Poste Italiane.

#### ***La gestione della notifica degli atti giudiziari***

Nell’attività di verifica sulla qualità dei servizi sono stati riscontrati disservizi nella gestione delle procedure di notificazione degli atti giudiziari a mezzo posta, di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, affidate in esclusiva a Poste Italiane.

Pur essendone prevista l’abolizione nel disegno di legge dell’aprile del 2015<sup>11</sup>, la fornitura di tale servizio, per motivi di ordine pubblico, è tuttora oggetto di riserva a favore della società incaricata di fornire il servizio universale postale.

Nel corso dei primi anni di attività nel settore postale, numerose sono state le segnalazioni sia da parte di singoli utenti sia da parte di associazioni di professionisti. L’Autorità, pertanto, ha svolto una più intensa attività di verifica del “processo produttivo” posto in essere da Poste Italiane e del funzionamento della sua rete, relativamente sia alla fase di notificazione dell’atto giudiziario sia a quella successiva, e alle altre conseguenti, relative alla restituzione al mittente dell’avviso di ricevimento.

Le attività ispettive, svolte soprattutto presso i principali Centri primari di distribuzione (CPD) sulla dorsale nazionale delle città di Roma, Napoli e Milano, nel periodo compreso tra giugno e novembre

del 2015, hanno evidenziato uno livello qualitativo non adeguato alle caratteristiche di certezza e continuità che dovrebbero contraddistinguere il servizio.

Le violazioni accertate derivano da criticità riscontrate nei flussi logistico-postali; in particolare, si segnala la gestione dell’avviso di ricevimento, la cui regolare gestione è risultata troppo spesso non adeguata e priva di specifiche attività di controllo di conformità della tempistica. L’avviso di ricevimento, nell’ambito del procedimento di notifica a mezzo posta, è, infatti, ancora l’elemento indispensabile per dimostrare l’avvenuta notifica e ciò dovrebbe imporre livelli di qualità elevati mentre, al contrario, nel corso delle attività ispettive sono state rilevate situazioni diffuse di irregolarità (numerose e ingiustificate giacenze di atti giudiziari e avvisi di ricevimento).

#### ***Il monitoraggio della qualità del servizio universale***

L’attività di monitoraggio della qualità del servizio universale e l’accertamento degli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati, è rilevante sia perché comporta l’applicazione di penali sia per la determinazione dei prezzi secondo le previsioni dei contratti di programma fino al 2011, oltre a rappresentare un elemento essenziale per la verifica quinquennale sull’affidamento del servizio universale (art. 23, comma 2 del decreto legislativo n. 261/99).

L’Autorità, per la verifica, su base campionaria della qualità del servizio postale universale, deve avvalersi di un organismo specializzato indipendente; a tal fine per il periodo luglio 2013 – giugno 2016, al termine di una procedura di gara, è stata selezionata la società IZI S.p.A..

Nel corso dell’ultimo anno sono emersi presunti comportamenti scorretti all’interno di Poste Italiane volti ad alterare il sistema di monitoraggio della qualità del servizio universale di IZI S.p.A. e a fuorviare le conseguenti attività di vigilanza dell’Autorità. In questo contesto, nel rispetto delle attribuzioni della magistratura ordinaria e contabile, sono stati acquisiti dati e informazioni per delineare un quadro più definito anche sotto il profilo del possibile danno era-

<sup>11</sup> Cfr. “Disegno di legge n. 3012 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” presentato il 3 aprile 2015 la liberalizzazione del settore – disponibile all’indirizzo: <http://www.camera.it/leg17/126?pdl=3012>.

riale conseguente alle illecite interferenze nel sistema di monitoraggio della qualità del servizio universale e alle conseguenti attività di vigilanza dell’Autorità.

Inoltre con riferimento alle verifiche della qualità relative alla normativa in materia di standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi, che impone obblighi relativi all’apertura o rimodulazione oraria degli uffici, con i connessi oneri informativi, l’Autorità ha verificato il rispetto delle prescrizioni volte ad assicurare l’affidabilità e la regolarità del servizio svolto dagli uffici postali, comprese le prescrizioni che assicurano l’accesso degli utenti alle forme di tutela ad essi riconosciute. Ciò al fine di evitare che la rimodulazione dell’orario estivo degli uffici postali possa peggiorare la qualità delle informazioni normalmente rese nel corso dell’anno agli utenti. In tale ambito, sono stati avviati due procedimenti sanzionatori.

Infine, proprio sul tema della necessaria informativa negli uffici aperti al pubblico del fornitore del servizio universale, è stata svolta una intensa attività di vigilanza tesa al miglioramento della qualità e dei contenuti disponibili alla clientela in un’ottica di trasparenza informativa e disponibilità della documentazione presso il personale di sportello.

#### ***Il monitoraggio dei piani di razionalizzazione degli uffici postali e delle strutture di recapito***

L’Autorità ha il compito di vigilare sul rispetto delle norme volte a garantire la coesione sociale ed economica sul territorio nazionale attraverso la rete degli uffici postali, pur nel rispetto delle previsioni legislative che, anche di recente, hanno riaffermato la centralità dei vincoli di bilancio e l’esigenza di assicurare la sostenibilità dell’onere del servizio universale. La normativa di riferimento è contenuta sia nel contratto di programma per gli anni 2015-2019, sia nella regolamentazione adottata dall’Autorità. Il contratto di programma prevede (art. 2 comma 5) che Poste Italiane trasmetta un “[...] elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali [...] che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento ed ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione”. L’Autorità verifica che i piani di razionalizzazione siano redatti in conformità ai criteri previsti dalla delibera n. 342/14/CONS e dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008.

Con riferimento alla pianificazione degli interventi per l’anno 2015, riveste particolare interesse lo scostamento rilevato tra quelli effettivamente realizzati e quelli preventivati: 492 su 579 in materia di rimodulazione oraria, 180 su 347 per ciò che riguarda le chiusure.

Il risparmio di costi stimato, sulla base degli interventi effettuati, risulta pari a circa 15,5 milioni di euro.

#### ***Il contrasto delle attività abusive a tutela della concorrenza nel mercato dei servizi postali***

Il mercato dei servizi postali si caratterizza, oltre che per l’elevato numero di operatori postali attivi, per un notevole numero di imprese che operano sul territorio, pur non essendo in possesso del titolo abilitativo richiesto (delibera n. 129/15/CONS). Al fine di eliminare il problema delle attività abusive, più volte segnalate anche da operatori attivi sul mercato, è stata avviata una proficua attività con il Corpo della Guardia di Finanza, al fine di ristabilire il rispetto delle regole nel settore e consentire lo sviluppo di una corretta concorrenza.

A seguito dei primi interventi ispettivi effettuati nel corso dello scorso anno, sono stati avviati i primi procedimenti sanzionatori nei confronti di soggetti, localizzati in diverse parti del territorio nazionale, che svolgevano attività postale, realizzando in alcuni casi anche livelli di fatturato considerevoli, senza essere in possesso del titolo abilitativo richiesto. L’attività di contrasto dell’abusivo esercizio dell’attività postale proseguirà anche in considerazione della prossima scadenza del termine concesso agli operatori per conformare il titolo abilitativo ad essi rilasciato alle disposizioni contenute nel regolamento approvato con la delibera n. 129/15/CONS.

#### **1.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti**

Come illustrato nell’introduzione di questo capitolo, sussistono ampie ragioni per sviluppare e garantire un livello coerente di protezione ai consumatori di servizi di comunicazioni elettroniche nell’era digitale. Per l’Autorità, l’azione di tutela si declina compiutamente indirizzando i propri interventi verso definiti obiettivi strategici ossia (i) garantire certezza di diritto nelle relazioni tra consu-

matori e fornitori dei servizi, (ii) assicurare la trasparenza delle informazioni, (iii) ridurre le barriere alla mobilità degli utenti, (iv) promuovere standard minimi di qualità dei servizi, (v) vigilare sulla fornitura del servizio universale.

Tali obiettivi, nel corso dell'ultimo anno, sono stati perseguiti operativamente attraverso diverse iniziative quali: l'aggiornamento del quadro regolamentare per adeguarne la rispondenza ad un ambiente di tipo convergente; lo sviluppo di strumenti funzionali a una maggior consapevolezza degli utenti su prezzi e qualità dei servizi; la vigilanza sui comportamenti degli operatori e sulle modalità di fornitura dei servizi, anche attraverso il più efficace coordinamento tra norme generali a tutela dei consumatori e specifica normativa di settore.

### **Le iniziative regolamentari**

Un quadro regolamentare adeguato e al passo con i tempi serve a mantenere la fiducia dei consumatori in un mercato in continua evoluzione. Nel corso dell'ultimo anno, coerentemente con gli obiettivi specifici esposti nella precedente Relazione, le attività si sono concentrate sulla revisione della regolamentazione, con particolare riferimento alle norme che disciplinano gli obblighi di trasparenza e di pubblicazione delle informazioni.

L'analisi del mercato e le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei consumatori, evidenziano che la crescente complessità delle offerte non si è adeguatamente accompagnata ad un miglioramento nella qualità e nell'accessibilità delle informazioni, richiedendo conseguentemente specifici correttivi da parte del regolatore. In tale direzione, a conclusione di un ampio processo di consultazione pubblica, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche (delibera n. 519/15/CONS). Con questo Regolamento, anche alla luce delle modifiche normative introdotte dal decreto legislativo n. 21/2014, si è inteso rafforzare le specifiche garanzie nei confronti degli utenti di comunicazioni elettroniche.

Le nuove norme ribadiscono il principio della responsabilità degli operatori nel garantire che i consumatori siano messi in condizione di comprendere effettivamente tutti gli elementi della proposta

contrattuale. Agli operatori è richiesto, infatti, di adottare ogni iniziativa per adeguare i modelli di contratto e assicurare che, prima della sottoscrizione, gli utenti abbiano accesso a informazioni accurate e facilmente comprensibili su prezzi, caratteristiche e condizioni di uso delle offerte. Il regolamento introduce inoltre dettagliate disposizioni in relazione alle comunicazioni cui gli operatori sono tenuti in caso di modifiche alle condizioni contrattuali. Un consistente numero di consumatori ha infatti lamentato che l'informazione sulle modifiche alle condizioni contrattuali spesso non è ben evidenziata ed è resa con modalità e caratteri di stampa tali da non facilitarne la comprensione. D'ora in avanti, invece, le comunicazioni agli utenti dovranno essere chiare, semplici ed efficaci e realizzate secondo un *format* stabilito dall'Autorità.

Con riferimento alla durata, per evitare che offerte promozionali molto vantaggiose ma vincolanti per lunghi periodi di tempo si traducano in ingiustificate barriere alla mobilità degli utenti, nessun contratto di servizio potrà più imporre un periodo di impegno iniziale superiore ai ventiquattro mesi. Gli operatori in ogni caso dovranno commercializzare almeno un'offerta con durata non superiore ai dodici mesi. Per garantire infine che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, è incoraggiata l'adozione di codici di condotta con il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori.

Ad integrazione della disciplina così introdotta, con specifico riferimento ai contratti conclusi per telefono, l'Autorità, anche a seguito di un confronto con le altre Autorità nazionali di regolamentazione e garanzia – in particolare con l'Antitrust, quale Autorità competente in via generale sulla materia dei contratti a distanza – ha ritenuto opportuno fornire specifici orientamenti al mercato. A tal fine, con delibera n. 520/15/CONS sono stati approvati gli orientamenti che individuano le informazioni da fornire agli utenti nel corso della telefonata, ribadendo l'invio, prima della conclusione del contratto, di informazioni scritte, anche in forma telematica e chiarendo che il contratto può considerarsi vincolante per il consumatore solo a seguito di esplicita accettazione dell'offerta, eventualmente resa anche su supporto durevole.

In tema di trasparenza tariffaria e di fatturazione, si sono concluse le consultazioni pubbliche avviate

con delibera n. 23/15/CONS e delibera n. 181/15/CONS, aventi ad oggetto rispettivamente le nuove norme in materia di trasparenza della bolletta telefonica e una nuova disciplina per migliorare le informazioni tariffarie fornite agli utenti e consentire la realizzazione da parte dell'Autorità di un motore di calcolo per la comparazione delle offerte tariffarie. I procedimenti di consultazione sono stati caratterizzati da un'ampia partecipazione da parte di operatori e associazioni dei consumatori, che ha reso necessari approfondimenti a volte complessi anche di carattere tecnico. I provvedimenti finali sono in corso di approvazione.

Sempre sul fronte regolamentare, sono state svolte le attività propedeutiche all'avvio di una consultazione pubblica per la riforma dei servizi di assistenza clienti. È questa infatti un'area che, alla luce della crescente difficoltà che gli utenti segnalano nell'accedere al servizio e nel ricevere assistenza sui reclami, richiede particolare considerazione da parte dell'Autorità. La consultazione consentirà di comprendere meglio le ragioni delle criticità segnalate e individuare i correttivi anche valutando il potenziale connesso alla diffusione, nel mercato, di forme "digitali" di contatto con la clientela.

Con riferimento, infine, alla tutela delle categorie svantaggiate, l'Autorità è impegnata in un percorso per la revisione del vigente sistema di tariffe agevolate a favore di utenti che si trovano in condizioni di disabilità e di disagio economico e sociale. Con riferimento alle misure specifiche rivolte agli utenti ciechi e sordi, dal confronto con le associazioni rappresentative è emersa l'esigenza di assicurare un accesso ai servizi di comunicazione equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali. Per entrambe le categorie si ravvisano, infatti, peculiari bisogni che richiedono, per un verso, la garanzia di accesso ad Internet quale strumento essenziale per la loro libertà di comunicazione e la loro integrazione socio-lavorativa, e, per altro verso, che tale accesso, in ragione delle specifiche disabilità, abbia tempi di collegamento di gran lunga superiori rispetto agli altri, tanto per la rete mobile quanto per la rete fissa.

#### ***Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza***

L'obiettivo di assicurare tutela ai consumatori non può prescindere dalla presenza di un adeguato

sistema di raccolta e gestione delle segnalazioni degli utenti che forniscono una consistente base empirica per individuare le principali criticità del mercato e del contesto regolamentare. In tale prospettiva, dando attuazione agli obiettivi specifici indicati nella programmazione dello scorso anno, con la determina n. 31/15/SG, è stata completata la revisione del modello telematico per l'acquisizione delle denunce degli utenti (c.d. modello D) e sono stati apportati diversi correttivi alla classificazione delle denunce. Alla luce dell'esperienza maturata si è deciso, infatti, di aggregare le denunce per problematica segnalata, è stata migliorata la raccolta delle informazioni su alcune rilevanti fattispecie (ad es. il trasferimento delle utenze su rete fissa), ed è stato predisposto un sistema più puntuale di interrogazione delle informazioni che renderà più agevole e tempestiva l'individuazione delle problematiche emergenti e maggiormente efficace l'azione di vigilanza.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ricevuto 4.931 denunce che, unitamente alle segnalazioni ricevute dalle Associazioni di consumatori, hanno dato impulso alle attività di verifica e ispezione sulle caistiche più gravi, attuali e diffuse (cfr. Tabella 1.5.1).

Tra i principali motivi di insoddisfazione che hanno indotto gli utenti a presentare denuncia all'Autorità si registrano (i) l'attivazione di servizi non richiesti e la fatturazione di addebiti aggiuntivi, in particolare in relazione ai c.d. servizi di tipo *opt out* che sono attivati automaticamente al momento della conclusione del contratto salva l'eventuale richiesta di disattivazione da parte dell'utente; (ii) le rimodulazioni tariffarie e le modifiche contrattuali unilateralmente decise dagli operatori; (iii) il mancato rispetto delle disposizioni di cui alla legge 40/2007 con particolare riferimento ai costi di cessazione dei servizi e al prolungamento della fatturazione. Le problematiche contrattuali e la mancata gestione dei reclami degli utenti continuano ad essere problematiche ripetutamente segnalate e trasversali alle diverse tipologie di servizio (fonia mobile e fissa, e dati).

Nella Figura 1.5.1 è rappresentato graficamente il confronto, per gli anni 2014 e 2015, delle denunce per fattispecie oggetto di segnalazione. Una prima significativa informazione riguarda le denunce con-

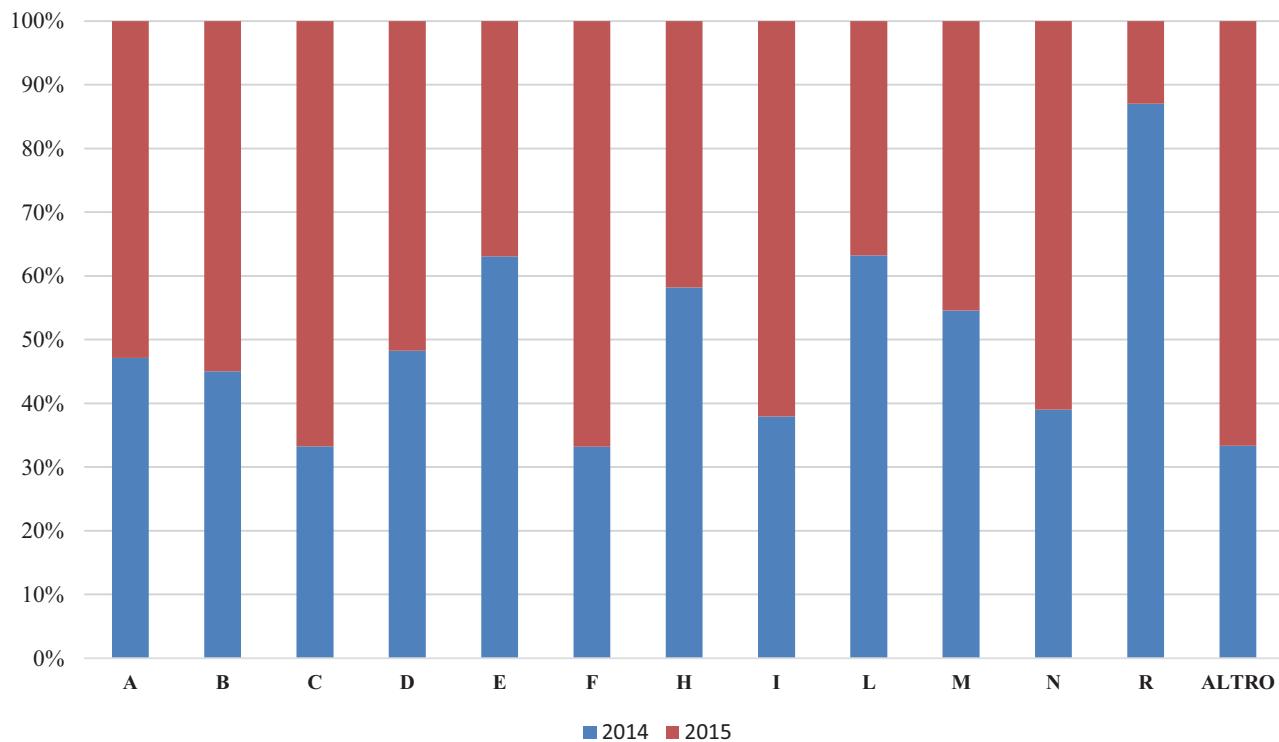
**Tabella 1.5.1** - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

Oggetto della segnalazione		n. Modelli D
<b>A</b>	attivazione non richiesta di servizi	678
<b>B</b>	sospensione di servizi in difformità dalle disposizioni vigenti	232
<b>C</b>	mancato riscontro a reclami con le modalità previste	191
<b>D</b>	problematiche di passaggio ad altro operatore	1.106
<b>E</b>	mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi	92
<b>F</b>	modifica delle condizioni contrattuali senza preavviso di legge	133
<b>H</b>	altre tipologie emergenti	23
<b>I</b>	inosservanza alle disposizioni della Legge n. 40/2007	275
<b>L</b>	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali	230
<b>M</b>	servizio universale/traslochi	20
<b>N</b>	problematiche contrattuali	1.901
<b>R</b>	pratiche commerciali scorrette	10
<b>ALTRO</b>	denunce non di competenza	40
<b>TOTALE</b>		<b>4.931</b>

trassegnate dalle lettere C ed F, che risultano più che raddoppiate rispetto al precedente periodo di osservazione.

Per la prima volta da diversi anni, si nota, inoltre, una prima inversione di tendenza rispetto al

*trend* crescente delle segnalazioni riguardanti i dis-servizi nelle procedure di trasferimento delle utenze fisse. Tale dato potrebbe ascriversi all'efficacia delle attività regolamentari, di verifica e sanzione, come esposte in precedenza, volte ad indi-



**Figura 1.5.1** - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione, confronto 2014-2015

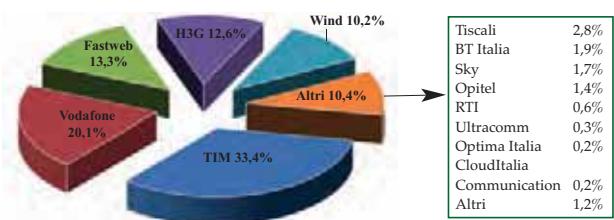
viduare le maggiori criticità dei processi di migrazione e indurre positivi cambiamenti nei comportamenti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica.

Nella Tabella 1.5.2, sinteticamente si riportano le informazioni inerenti alla distribuzione delle denunce per tipologia di servizio.

Un'informazione di interesse riveste anche la distribuzione percentuale delle denunce per operatore di comunicazione (Figura 1.5.2).

**Tabella 1.5.2 - Denunce per tipologia di servizio (%)**

Tipologia di servizio	%
Telefonia Fissa	43,5
Telefonia Mobile	25,8
Internet	25,7
Tv a pagamento	3,2
Altro	1,8



**Figura 1.5.2 - Denunce per operatore**

Sempre in tema di *enforcement*, nell'ambito dei procedimenti in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette svolti dall'Antitrust ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del consumo, l'Autorità è chiamata ad esprimere il proprio parere non vincolante sulla liceità delle comunicazioni e dei comportamenti commerciali tenuti dai fornitori dei servizi quando gli stessi si realizzano tramite i media radiofonici o televisivi, la stampa e altro mezzo di telecomunicazione, soprattutto via Internet. Al riguardo, come sarà indicato nel Cap. IV, nel periodo di riferimento sono stati resi 63 pareri in materia di pratiche commerciali scorrette e 4 in materia di pubblicità ingannevole. Nell'esprimere i suddetti pareri si è tenuto conto, in particolare, della pervasività del mezzo di comunicazione la cui

azione risulta spesso rafforzata da ulteriori strumenti, quali il *mailing*, il *teleselling* e il *telemarketing*, funzionali ad agevolare la realizzazione della pratica commerciale scorretta o ingannevole.

Con riguardo all'attività sanzionatoria per violazione delle norme a tutela degli utenti, l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria ed aggregata di fattispecie analoghe, 28 procedimenti sanzionatori (Tabella 1.5.3). Nel medesimo arco temporale sono stati portati a termine 24 procedimenti, 9 dei quali avviati nel corso del precedente periodo di riferimento; di tali procedimenti, 16 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 6 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 2 con archiviazione nel merito.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione ovvero corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari a 4.578.238 euro, con un incremento del 103% rispetto al precedente periodo.

L'Autorità ha utilizzato più intensamente nel corso dell'anno lo strumento della diffida, al fine di intervenire prima che il danno ai consumatori fosse compiuto e consentire agli operatori di correggere le proprie condotte evitando le sanzioni. In gran parte dei casi, il provvedimento è stato efficace nell'interrompere il comportamento lesivo dei diritti degli utenti. Si segnala, a titolo di esempio, l'intervento effettuato sulla condotta tenuta dalla società Telecom Italia in ordine all'attivazione del servizio denominato "TIM Prime". Nel caso di specie, l'Autorità ha ritenuto che l'operatore TIM, utilizzando illegittimamente lo strumento dello *jus variandi* previsto dal Codice, abbia arrecato un pregiudizio agli utenti, incidendo in maniera sostanziale sulla natura del contratto originario, e quindi, con delibera n. 111/16/CONS, ha diffidato l'operatore dal continuare a fornire agli utenti informazioni fuorvianti rispetto alla reale natura dell'operazione commerciale attuata. A seguito della diffida, l'operatore ha interrotto la condotta.

Va inoltre menzionata l'attività svolta in occasione della rimodulazione del rinnovo automatico delle offerte ricaricabili ogni 28 giorni e non più mensilmente come in precedenza, effettuata da tutti i principali operatori di rete mobile, che ha comportato un aumento della spesa media annua di circa il 7%. Relativamente alle nuove sottoscrizioni, l'Autorità – pur riconoscendo la libertà commerciale

**Tabella 1.5.3** - Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatori	N° nuovi procedimenti	In corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
inottemperanza a provvedimento temporaneo	art. 1, co. 31, l. 249/97	14	8		6	
mancato riscontro a richiesta di documenti ed informazioni	art. 98, co. 9, d.lgs. n. 259/03	2			2	
inottemperanza a diffida	art. 98, co. 11, d.lgs. n.259/03	1			1	
riattivazione numerazione disattivata	art. 98, co. 11, d.lgs. n.259/03	1			1	
servizi telefonici di contatto – <i>call center</i>	art. 98, co. 11, d.lgs. n. 259/03	1			1	
mancata pubblicazione resoconti di qualità telefonia fissa, mobile, Internet e <i>call center</i>	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	1			1	
mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	1			1	
mancato rispetto obblighi di trasparenza	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	3			3	
mancata pubblicazione offerte tariffarie	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	4	4			
<b>TOTALI</b>		<b>28</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	

degli operatori – ha ritenuto opportuno segnalare il caso all’Antitrust perché valutasse gli effetti sulla concorrenza derivanti dalla concomitanza delle politiche tariffarie delineate, e in particolare gli effetti restrittivi sugli utenti di ricaricabili che in pochi mesi hanno visto drasticamente ridursi la possibilità di reperire sul mercato offerte di rinnovo automatico della tariffazione alternative a quella ogni 28 giorni.

Particolare attenzione è stata rivolta anche alle condotte tenute dalla società H3G in occasione alla modifica delle condizioni giuridiche ed economiche del piano tariffario *“All-In Medium”* (commercializzato come garantito “per sempre”) e alla manovra di *repricing* che ha interessato i costi di MMS, chiamate internazionali, segreteria telefonica e servizio di reperibilità “Ti ho cercato”. In entrambi i casi sono emersi profili critici di trasparenza e completezza delle informazioni sulla portata delle rimodulazioni effettuate e sulle modalità di esercizio del diritto di recesso; pertanto, entrambi i procedimenti si sono conclusi con un provvedimento di ordinanza-ingiunzione.

Per quanto concerne le problematiche lamentate dagli utenti in relazione ai disservizi subiti nel corso delle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero di telefonia fissa, l’Autorità ha proseguito le attività di verifica, anche mediante ispezioni, presso i principali operatori presenti sul mercato di riferimento, che si sono concluse con l’adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione. Da segnalare, in merito, anche l’attività sanzionatoria per l’inottemperanza ai provvedimenti dei Co.re.com. spesso relativi a interruzione di servizio causate dal malfunzionamento delle procedure di migrazione (cfr. Capitolo IV).

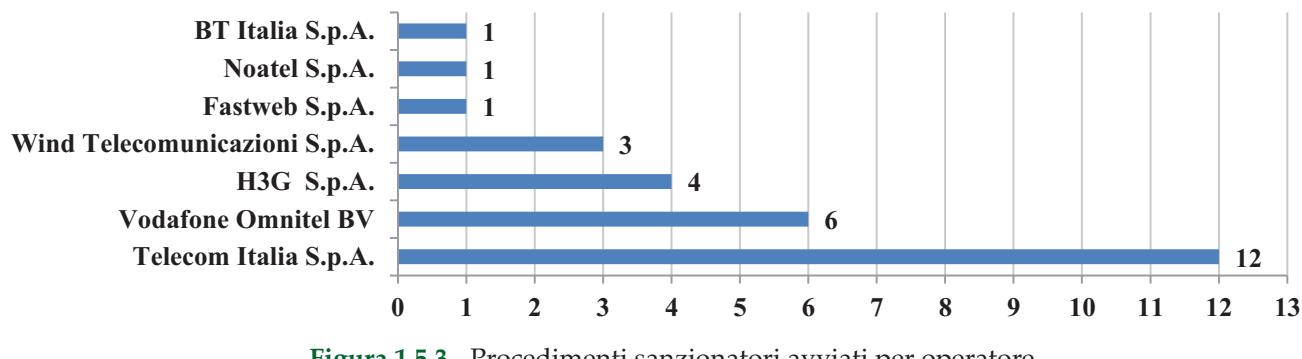
Un cenno a parte merita, infine, il provvedimento diffida (delibera n. 234/15/CONS) adottato nei confronti degli operatori Nòverca S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. in occasione del passaggio della clientela del primo sulla rete mobile del secondo a far data dal 7 maggio 2015. In particolare, l’Autorità, dopo aver effettuato mirate verifiche ispettive presso entrambi gli operatori interessati, ha potuto appurare che le informative rese agli utenti impattati

dall'operazione di cessione in esame non erano state conformi ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività contemplati dall'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché dall'articolo 70, comma 4, del medesimo Codice in materia di diritto di recesso. Le Figure 1.5.3 e 1.5.4 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.

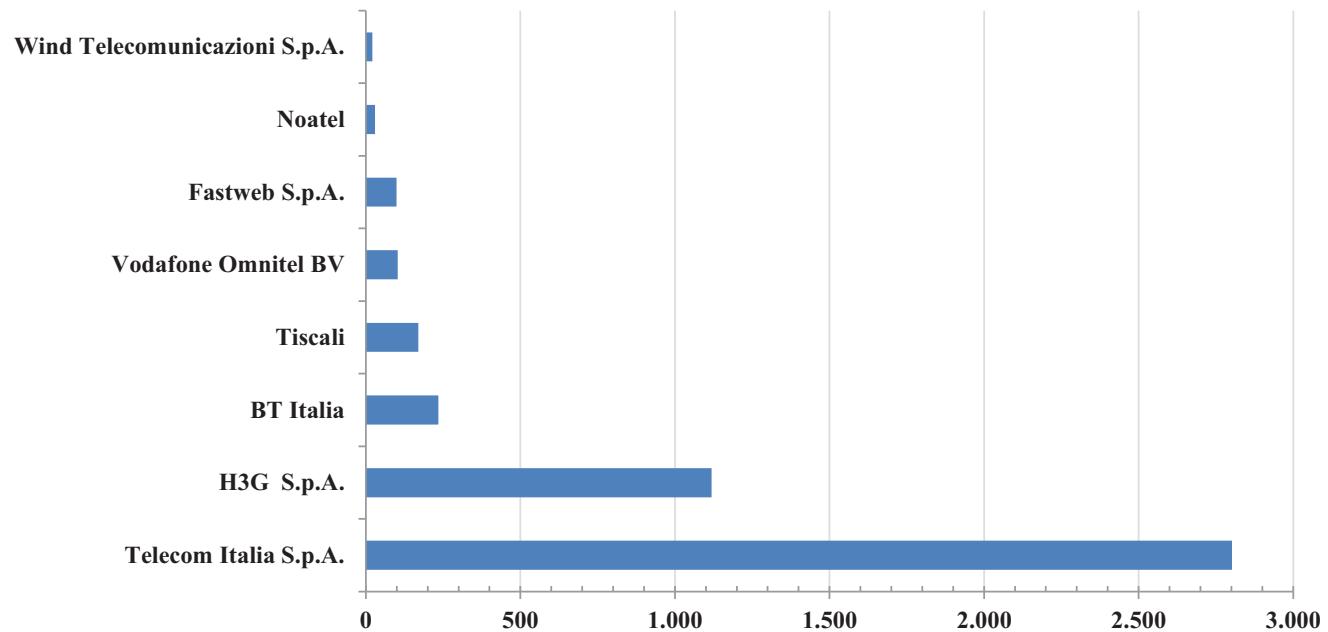
In materia di servizio universale l'Autorità ha esercitato con vigore le sue prerogative di vigilanza sul rispetto degli obblighi di tutela dell'utenza ad esso correlati. Nel periodo di riferimento, sono state adottate due importanti decisioni: una volta a tutelare gli utenti che fruiscono dell'offerta di servizio

universale rispetto a spostamenti ad altre offerte in assenza di consenso ed un'altra finalizzata ad assicurare l'obiettivo di inclusione sociale della rete e dei servizi di base vigenti, potenzialmente minacciata dalle modifiche tariffarie annunciate da Telecom Italia.

In relazione alla modifica tariffaria della società Telecom Italia S.p.A. che, dal 1° maggio 2015, ha coinvolto la clientela di rete fissa, con delibera n. 169/15/CONS, l'Autorità ha diffidato la società a rispettare gli articoli 53, 54, 70 e 71 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, eccependo, da un lato, la scarsa trasparenza delle informazioni sulle nuove condizioni di offerta e sull'esercizio del diritto di recesso, dall'altro l'esigenza di un consenso espresso



**Figura 1.5.3** - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore



**Figura 1.5.4** - Importi delle sanzioni per operatore (in migliaia di euro)

per trasferire i clienti titolari di un contratto di fornitura del servizio universale (linea di accesso priva di specifiche offerte tariffarie, c.d. linea RTG) a un diverso e più oneroso piano con tariffa *flat*, denominato "Tutto Voce". Successivamente, a causa del permanere della condotta oggetto di diffida, alla società è stata comminata una sanzione pecunaria da 2 milioni di euro.

Con la delibera n. 112/16/CONS, sotto diverso profilo, l'Autorità ha approvato un provvedimento di diffida nei confronti di Telecom Italia – in qualità di soggetto designato alla fornitura del servizio universale – con riferimento alla modifica dei prezzi dei servizi telefonici degli abbonati *consumer* alla linea tradizionale (offerta TIM Consumer Voce a partire dal 1° aprile). L'aumento del 300% del prezzo delle chiamate nazionali da linea tradizionale, non appare, infatti, giustificato da condizioni economiche generali, quali l'andamento dei prezzi al consumo o l'aumento del potere di acquisto degli italiani. Un aumento così consistente, associato all'aumento della componente canone mensile registrata negli ultimi tre anni, presenta inoltre un alto rischio di esclusione sociale dalla c.d. rete di sicurezza, il cui accesso e altri servizi di base sono sottoposti agli obblighi di servizio universale. Il rischio è ulteriormente aggravato dalla circostanza che l'offerta è estesa a tutti gli abbonati *consumer*, inclusi gli utenti a basso reddito.

Contestualmente l'Autorità ha avviato, ai sensi degli artt. 53 e 59 del Codice, un procedimento volto a determinare il metodo più efficace e adeguato per garantire, anche in prospettiva, la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, che dovranno assicurare ai cittadini-utenti disponibilità, convenienza e accessibilità, quali condizioni necessarie per l'inclusione sociale. Le attività dell'Autorità per la determinazione delle tariffe accessibili del servizio universale potranno coordinarsi, in una visione più ampia e generale della tematica, con l'analisi delle condizioni qualitative di fornitura e con lo studio, già avviato, sulle tariffe e caratteristiche tecniche di offerta dei servizi di base agli utenti in condizioni di disagio economico, sociale e di disabilità.

In relazione, infine, alla vigilanza sui servizi di televoto, si è rilevato che la convergenza tecnologica, che caratterizza anche il sistema televisivo, e l'uti-

lizzo di dispositivi mobili e *second screen* in ottica di *social tv* hanno indotto numerosi programmi televisivi di intrattenimento e *reality show* a sperimentare, nel corso dell'ultimo anno, nuove strade (*social network*, *app* e siti dedicati) per garantire la partecipazione del pubblico alla formazione degli esiti delle gare oggetto del programma.

L'Autorità ha quindi verificato con attenzione le modalità con cui i fornitori di servizi media audiovisivi, responsabili dal punto di vista editoriale dei programmi televisivi citati, hanno adeguato la regolamentazione in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto alle nuove forme di televoto. In particolare, l'attenzione dell'Autorità si è concentrata sulle modalità attraverso cui i risultati del televoto sono comunicati all'utenza, in modo da garantire la dovuta trasparenza e permettere al pubblico di comprendere la portata del proprio contributo di spettatore votante, ai fini degli esiti finali delle trasmissioni.

#### ***La tutela degli utenti dei servizi postali***

Con riferimento all'attività di vigilanza nel settore dei servizi postali, alcuni dati possono fornire utili indicazioni in merito alla gestione delle segnalazioni e delle istanze per la risoluzione delle controversie da parte degli utenti dei suddetti servizi. Nel periodo di riferimento sono pervenute 450 segnalazioni, di cui 108 tramite modello P, confluite in 69 richieste di informazioni, 43 comunicazioni di improcedibilità e 2 attività ispettive. L'attività di risoluzione delle controversie ha registrato 29 istanze presentate tramite il modello CP, delle quali 11 sono state archiviate e 7 dichiarate inammissibili o improcedibili; per le residue istanze sono in corso i relativi procedimenti nei confronti degli operatori Poste Italiane, BRT e SDA.

#### ***La risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori***

L'Autorità, oltre ad assicurare il coordinamento ed il corretto svolgimento delle attività di risoluzione delle controversie affidate ai Co.re.com., svolge direttamente l'attività di definizione delle controversie relative ad utenze di Regioni per le quali il Co.re.com. non ha ancora acquisito la delega a svolgere tale funzione (Valle d'Aosta, Campania, Sardegna e Veneto).

Nel corso dell'anno 2015 sono state ricevute 2.008 istanze per la definizione di controversie tra utenti ed operatori, rispetto alle quali in 1.756 casi (pari all' 88% del totale) il relativo procedimento è già stato concluso. Dei procedimenti conclusi, nel 73% dei casi le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel corso dell'udienza o, comunque, nel corso della procedura, mentre nel 21% dei procedimenti si è giunti fino al provvedimento finale. La *performance* dell'Autorità è stata positiva anche sotto l'aspetto della tempistica, che si è mantenuta, nella media, al di sotto del termine regolamentare (pari a 180 giorni) per la conclusione dei procedimenti (Tabella 1.5.4). Inoltre, il valore dei rimborsi e degli indennizzi versati dagli operatori agli utenti, in esito ai procedimenti di definizione avviati dall'Autorità, è stimabile in 1 milione di euro.

La disciplina relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie introdotta con il d. lgs. n. 130/2015 (nuovo Titolo II-bis alla parte V del Codice del consumo), ha attribuito all'Autorità il compito di tenuta dell'elenco degli organismi *ADR* (*Alternative Dispute Resolution*) abilitati ad esercitare la funzione conciliativa nelle procedure volontarie riconosciute nel settore di propria competenza.

L'istituzione dell'elenco di organismi *ADR* è stata approvata con la delibera n. 661/15/CONS. Con la medesima delibera è stato adottato anche il Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi *ADR* nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale. All'elenco in questione potranno essere iscritti gli organismi che svolgono attività conciliativa in materia di consumo, inclusi i Co.re.com. le commissioni di conciliazione paritetiche e le Camere

di commercio, che dimostrino di possedere sia i requisiti generali prescritti dal decreto n. 130/2015, sia quelli specifici volti ad attestare la competenza nelle materie di interesse dell'Autorità.

Con tale Regolamento si assicura ai consumatori una doppia tutela: da un lato, infatti, risulta ampliato il novero dei soggetti che, in via alternativa alla giustizia ordinaria, possono offrire agli utenti di servizi postali e di comunicazioni elettroniche la possibilità di risolvere in maniera efficace, rapida e poco costosa le controversie con i fornitori di servizi; dall'altro lato, i nuovi organismi potranno offrire agli utenti la possibilità di esperire procedure extra-giurisdizionali di risoluzione del contenzioso, anche per tutte quelle tipologie di controversie che non rientrano nell'ambito di applicazione delle disposizioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione. La prospettiva, inoltre, di creazione di un *network* europeo di organismi *ADR* avrà, anche in vista del mercato unico europeo delle comunicazioni (c.d. *connected continent*), il vantaggio di facilitare i consumatori nella gestione del contenzioso anche con operatori di altri Paesi dell'Unione.

#### **Progetti speciali per la qualità dei servizi**

Nel corso dell'anno sono proseguiti i progetti già avviati per promuovere la qualità dei servizi ed una più diffusa consapevolezza in merito alle loro caratteristiche attraverso la trasparenza informativa connessa alle prestazioni delle reti. Nel periodo di riferimento, oltre 40.000 utenti hanno verificato e certificato gratuitamente la qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa attraverso il

**Tabella 1.5.4 - Istanze di definizione ricevute ed esito dei procedimenti avviati**

Esito controversia	N. di proc. conclusi	% sui proc. conclusi	Durata media (in giorni)	Termine regolamentare	Valore medio rimborsi indennizzi (euro)
Accordo in udienza	960	54,7%	68	-112	958,00
Decisione	86	4,9%	152	-28	209,00
Delibera	104	5,9 %	174	-6	1.656,00
Transazione	351	20,0 %	-	-	526,00
Rinuncia	168	9,6 %	-	-	
Improcedibilità	87	5,0 %	-	-	
<b>TOTALE</b>	<b>1.756</b>				

progetto "Misura Internet", che ha così raggiunto circa 250.000 utenti. Sono stati complessivamente rilasciati circa 55.000 certificati, di cui l'80% per mancato rispetto della banda minima contrattualmente garantita, assicurando così agli utenti la possibilità di presentare reclamo per chiedere all'operatore il ripristino degli standard pattuiti, oppure recedere dal contratto senza costi. Il 90% circa degli utenti hanno beneficiato dell'incremento di velocità di connessione da parte del proprio operatore ed i rimanenti sono stati oggetto di attività compensative di *caring*, che hanno comportato una riduzione del canone mensile.

Sono state, inoltre, avviate le attività per l'evoluzione del sistema di misura verso il nuovo standard ETSI ES 202 765-4 che consentirà le misurazioni per le connessioni con velocità superiori ai 30 Mbps. Un primo risultato in tal senso è stata la certificazione da parte dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, a fine 2015, del nuovo strumento di misura per le sonde installate presso gli Ispettorati regionali del Ministero per lo sviluppo economico e l'avvio della misurazione in via sperimentale durante i primi mesi del 2016. A marzo 2016 è stata rilasciata la nuova versione del "MisuraInternet Speed Test" che consente una misura veloce della qualità della propria connessione secondo il nuovo standard.

Per quanto concerne il segmento mobile, l'Autorità ha dato nuovo impulso al progetto "Misura Internet Mobile", già operativo dal 2012 (delibera n. 580/15/CONS) con l'obiettivo di fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (*mobile broadband*). Il progetto prevede la realizzazione di almeno quattro nuove campagne di misurazione sul campo, condotte con la collaudata tecnica dei *drive test*, con estensione delle verifiche dalle reti mobili di seconda e terza generazione (2G e 3G) a quelle di quarta generazione (4G), in tecnica LTE (*Long Term Evolution*), ormai diffuse su buona parte del territorio nazionale.

I terminali di *test* da utilizzare sono *smartphone*, con capacità di rete LTE, basati sul sistema operativo Android, che costituiscono una delle configurazioni d'utente attualmente più diffuse sul mercato. Ogni campagna di misurazione, di durata semestrale, interessa una platea di quaranta città: alle venti mag-

giori città italiane, per lo più capoluoghi di regione, già visitate nelle precedenti campagne, infatti, l'Autorità ha stabilito di aggiungere altre venti città di popolazione media, distribuite sul territorio. Aumentano, dunque, la popolazione rappresentata (da 9 milioni a 12 milioni circa), la superficie esplorabile (da 4.000 kmq a 8.000 kmq circa) e la rappresentatività territoriale, essendo la superficie esplorabile maggiormente distribuita nell'ambito del territorio nazionale. Oltre alle innovazioni apportate alle precedenti modalità di verifica delle prestazioni del servizio – come le prove di navigazione sul *web* anche con protocollo *https*, sempre più utilizzato in applicazioni quali i pagamenti *online*, che richiedono l'uso di protocolli sicuri – è stata introdotta la verifica del servizio di *videostreaming*, che rappresenta una quota rilevante di tutta la banda mobile consumata a livello nazionale e mondiale.

Un ulteriore elemento di novità riguarda la modalità con cui gli utenti possono accedere ai risultati comparativi delle misure effettuate: attraverso una semplice interfaccia cartografica, resa disponibile sul sito del progetto [www.misuraInternetmobile.it](http://www.misuraInternetmobile.it), sarà possibile visualizzare i risultati delle misurazioni condotte nel punto più vicino a quello di proprio interesse, selezionato fornendo un preciso indirizzo o indicando un punto sulla mappa della città. La prima campagna condotta secondo tali nuove modalità è stata avviata a dicembre 2015.

In tema, infine, di qualità del servizio universale, l'Autorità ha fissato gli obiettivi per l'anno 2016, confermando quelli definiti nel corso dell'anno precedente, anche in considerazione della leggera flessione, per l'attuale periodo di riferimento, dell'andamento dell'indice globale (IQG) (delibera n. 683/15/CONS).

#### ***Le relazioni con le Associazioni dei consumatori***

L'Autorità ha voluto rafforzare ulteriormente il rapporto con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti assumendo il coordinamento del Tavolo permanente di confronto con le loro Associazioni, istituito sin dal 2006 con la delibera n. 662/06/CONS.

Il confronto costante con le Associazioni dei consumatori costituisce, infatti, un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l'assolvimento

delle funzioni di tutela dell’utenza assegnate dall’ordinamento.

Nei tre incontri periodici tenutisi tra settembre 2015 e marzo 2016 si è instaurato, con le associazioni del CNCU, un dialogo particolarmente proficuo, con riferimento sia all’attività di vigilanza, sia a quella regolamentare.

È stato, inoltre, aperto un nuovo ambito di collaborazione riguardo allo studio dei nuovi “diritti digitali”, creando un apposito sottogruppo del tavolo, cui ha aderito anche il Consiglio Nazionale degli Utenti, che contribuirà ai lavori dell’Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, costituito con delibera n. 481/14/CONS.

Nei prossimi incontri del tavolo, si prevede di affrontare il tema fondamentale della riduzione del divario digitale del Paese individuando possibili iniziative che coinvolgono le Associazioni dei consumatori per poter contribuire all’accelerazione della transizione dal rame alla fibra e allo sviluppo della domanda di servizi di accesso a banda ultralarga, anche in vista del raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda Digitale 2020.

## 1.6 La nuova generazione regolamentare: spettro radio per telecomunicazioni e servizi digitali

L’attività di regolamentazione in materia di comunicazioni elettroniche presuppone un costante e approfondito esame delle tendenze tecnologiche e di mercato, in particolare quando l’ambito di riferimento risulta strettamente collegato alle evoluzioni tecnologiche.

Recenti approfondimenti hanno portato ad analisi, ricerche ed indagini conoscitive in diversi ambiti di competenza: i servizi Internet, le piattaforme digitali, le nuove reti in fibra, i servizi *machine-to-machine* (M2M), la televisione 2.0. L’approfondi-

mento di tali tematiche ha talvolta consentito di mettere in luce da una parte i limiti dell’attuale impianto regolamentare, dall’altro le prospettive della “regolamentazione di nuova generazione”, in grado di offrire al mercato nuovi stimoli sia per una competizione nei mercati basata sulle infrastrutture sia per favorire il pluralismo informativo.

### ***Mappatura delle reti di accesso ad Internet di proprietà pubblica e privata***

L’Autorità, nel corso del 2015, ha dato il via alla creazione di un sistema di mappatura delle reti di accesso ad Internet come previsto dal decreto Destinazione Italia<sup>12</sup>. Dopo una prima fase di identificazione delle specifiche del sistema, è stata avviata una consultazione pubblica – ad ottobre 2015 – rivolta a tutti gli operatori del settore al fine di identificare le caratteristiche tecniche comuni per raccolta dei dati. I contributi alla consultazione pubblica hanno consentito la predisposizione di un primo ambiente *software* (realizzato con l’impiego dei sistemi informativi esistenti) e l’individuazione di una serie di aspetti tecnici da ultimare, nel corso di una fase pilota, per consentire la messa in esercizio del sistema.

I lavori, infatti, prevedono lo svolgimento di una fase pilota, della durata di sei mesi, in cui sarà perfezionata la raccolta dei dati e in cui sarà collaudato il *software* di gestione.

La realizzazione della banca dati ha il duplice obiettivo di conseguire una mappatura delle reti di accesso ad Internet, che permetterà di verificare l’effettivo livello di sviluppo sul territorio italiano e di elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in relazione alla banda larga ed ultralarga.

Il sistema di mappatura dell’Autorità affiancherà il Sistema Informativo Nazionale Federato delle Infrastrutture (SINFI) in fase di realizzazione da parte del Ministero per lo sviluppo economico<sup>13</sup>. Il SINFI,

<sup>12</sup> Art. 6, comma 5-bis, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, “destinazione Italia”, convertito con modifiche dalla legge n. 9 del 2014.

<sup>13</sup> Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 33 recante “Attuazione della direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, recante misure volte a ridurre i costi dell’installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità”.

infatti, raccoglierà le informazioni sulle infrastrutture passive utilizzabili per la realizzazione delle reti e opererà come catasto nazionale centralizzato, costantemente alimentato dai dati detenuti dagli operatori e dalle pubbliche amministrazioni relativamente a tutte le infrastrutture di posa nel sottosuolo e nel soprasuolo (gas, luce, acqua e telecomunicazioni).

La banca dati dell'Autorità, invece, fornisce indicazione del servizio di accesso a Internet, con particolare riferimento alla tecnologia di rete di banda larga o ultra larga, fissa o mobile.

La creazione della banca dati unica delle reti di accesso ad Internet consentirà sia una gestione efficace dei dati e una divulgazione efficiente degli stessi sia la verifica degli effetti della regolamentazione e delle politiche di incentivazione. I dati che emergeranno potranno fornire utili indicazioni di *policy* per favorire gli investimenti, indicando le aree in cui risulta maggiormente necessario l'intervento per assicurare un adeguato sviluppo delle infrastrutture digitali.

#### ***Gestione delle spettro radio e utilizzo delle bande di frequenza per servizi di wireless broadband***

Con riferimento alla disciplina dell'utilizzo dello spettro radio per sistemi di telecomunicazioni, l'attività dell'Autorità è proseguita in linea con gli obiettivi previsti dal quadro generale europeo, dall'Agenda Digitale nazionale e comunitaria e dalla programmazione strategica dell'Autorità, con lo scopo di contribuire, anche attraverso un'efficiente assegnazione delle frequenze, allo sviluppo dei servizi a banda larga e ultralarga sul territorio nazionale.

Come previsto anche dall'art. 1, comma 44, della Legge di stabilità 2015<sup>14</sup> l'Autorità, ad esito della consultazione pubblica (delibera n. 18/15/CONS), ha adottato un provvedimento concernente le procedure e le regole per l'assegnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nella banda 1452-1492 MHz (cosiddetta banda L), per sistemi pubblici di comunicazione elettronica (delibera n. 259/15/CONS). Sulla base del regolamento dell'Autorità, il Ministero ha pubblicato il relativo

bando e condotto la procedura di gara, conclusasi nel mese di settembre 2015, con l'aggiudicazione di un lotto ciascuno da 20 MHz da parte delle Società TIM e Vodafone Italia a fronte di un introito per lo Stato di oltre 460 milioni di euro. L'Italia è stata, così, il secondo Paese nell'Unione ad assegnare tale banda dopo la Germania. La banda L prevede un utilizzo peculiare per servizi mobili c.d. SDL (*Supplementary Down Link*) e potrà, quindi, offrire un notevole incremento della capacità delle reti mobili in aree ad alto traffico, utilizzando le nuove tecniche di *carrier aggregation* e garantendo l'adeguamento del mercato nazionale ai più moderni sviluppi tecnologici.

In un contesto di crescita e potenziamento delle reti *wireless broadband* sono poi proseguiti le attività concernenti la definizione del quadro regolatorio per l'assegnazione delle frequenze della banda 3600-3800 MHz, conseguenti all'intervento aggiornamento della normativa tecnica europea di riferimento di cui alla decisione della Commissione n. 2014/276/UE, e alle attività del Ministero, volte all'individuazione delle frequenze disponibili sulla base di un piano di *refarming* di tale banda.

Ad esito della consultazione pubblica sul piano di assegnazione della banda, l'Autorità ha definito le procedure e le regole per l'assegnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nella banda 3.600-3.800 MHz (delibera n. 659/15/CONS). Tale regolamento prevede numerosi elementi innovativi in materia di uso dello spettro, come ad esempio la condivisione delle frequenze sia tra servizi di tipo differente (*interservice sharing*), ai fini della protezione delle utilizzazioni esistenti (servizio fisso e fisso via satellite), sia, a livello geografico, tra i medesimi nuovi servizi *wireless* a banda larga e ultralarga (*intrarservice sharing*). Tale ultima fattispecie prevede l'assegnazione delle medesime risorse in differenti tipologie di lotti, denominati lotti "città" e lotti "territorio". Per entrambe le tipologie di lotti sono state disegnate procedure di gara "ad hoc", anche per tener conto delle diverse esigenze manifestate dal mercato in fase di consultazione. Inoltre, il regolamento stabilito dall'Autorità prevede una significativa valorizzazione della risorsa scarsa, con

<sup>14</sup> Legge 23 dicembre 2014, n. 190 recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato".

ampi blocchi di frequenze in dotazione agli aggiudicatari ed obblighi di copertura orientati al soddisfacimento della domanda di servizi di connettività ad elevata velocità trasmissiva, anche al fine di agevolare il perseguitamento degli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea e della Strategia nazionale per la banda ultralarga. Tale quadro regolatorio risulta propedeutico alle attività del Ministero per lo sviluppo economico inerenti alla pubblicazione del bando e al disciplinare di gara al fine dell'assegnazione della relativa banda.

Sono inoltre proseguiti le attività di studio, in linea con gli sviluppi in corso in ambito comunitario, concernenti la futura definizione del quadro regolatorio di assegnazione delle frequenze della banda 2.300-2.400 MHz per servizi di comunicazioni elettroniche, anche alla luce del progetto pilota, avviato a luglio 2015 dal Ministero insieme al *Joint Research Center* della Commissione Europea, sull'accesso condiviso allo spettro radio tra i nuovi servizi di comunicazione elettronica e i servizi esistenti nella predetta banda, basato sull'applicazione del c.d. *Licensed Shared Access* (LSA). Si tratta della prima sperimentazione al mondo su larga scala di tale approccio regolamentare per l'assegnazione di diritti d'uso individuali di risorse spettrali condivise nel rispetto di regole di protezione delle utilizzazioni esistenti. A tal riguardo, l'Autorità, considerati i risultati della predetta sperimentazione, ha avviato le attività per la valutazione di tale approccio di *spectrum sharing* come *tool* di gestione dello spettro, non necessariamente limitato ad una particolare banda di frequenza.

In tema di gestione dello spettro radio a livello comunitario, l'Autorità ha proseguito la partecipazione, congiuntamente al Ministero dello sviluppo economico ai due principali organismi dell'Unione europea, il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*) e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*), coordinando col Ministero la predisposizione delle posizioni comuni.

Le principali questioni trattate dal Comitato nel periodo di riferimento hanno riguardato: a) la decisione di riarmonizzazione della banda TDD a 2 GHz (2010-2025 MHz) per servizi di tipo video PMSE (*Program Making and Special Event*); b) l'adozione di un mandato alla CEPT per l'introduzione del servizio

di videocamere nella banda 2.7-2.9 GHz, c) la continuazione delle attività per l'adozione delle misure di armonizzazione per sistemi di comunicazione elettronica nella banda a 2.3 GHz; d) l'adozione di un mandato alla CEPT per l'aggiornamento della normativa tecnica per l'utilizzo dei terminali radiomobili a bordo degli aerei (sistemi MCA – *Mobile Communications on Aircrafts*); e) l'adozione di un mandato alla CEPT per l'aggiornamento della normativa tecnica per l'utilizzo dei terminali radiomobili a bordo delle navi all'interno delle acque territoriali (sistemi MCV – *Mobile Communications on Vessels*); f) l'avvio delle attività per la definizione delle norme tecniche di utilizzo della banda a 700 MHz da parte di sistemi di comunicazione elettronica.

Il Gruppo per la politica dello spettro radio RSPG, invece, ha adottato: a) una *opinion* sulla *World Radio Conference* del 2015, che ha fissato alcune raccomandazioni per la posizione degli Stati Membri alla detta Conferenza e che è stata utilizzata anche dal Consiglio dell'Unione nelle sue Conclusioni prima dell'avvio della Conferenza; b) un rapporto sui meccanismi efficienti di assegnazione e uso dello spettro, che costituisce una raccolta di *best practice* europee sull'argomento; c) un rapporto sul *Wireless Backhaul*, che analizza gli sviluppi tecnologici, le necessità e le prospettive di tale servizio ancillare allo sviluppo delle reti a banda larga; d) una *opinion* sull'eventuale prossimo *Radio Spectrum Policy Program* (RSPP) che, nell'analizzare gli obiettivi e il grado di raggiungimento e gli effetti del precedente programma, che aveva un traguardo fino al 2015, offre una serie di raccomandazioni alla Commissione per un suo eventuale aggiornamento, qualora dovesse essere pianificato; e) una *opinion* come risposta alla consultazione aperta dalla Commissione sulle proposte attinenti allo spettro contenute nel pacchetto *Digital Single Market* (DSM) e sulla validità dell'assetto istituzionale corrente.

L'Autorità ha, infine, partecipato attivamente alla *World Radio Conference* (WRC-15) dell'ITU (*International Telecommunication Union*), tenutasi a Ginevra a novembre 2015. In tale occasione l'Italia, in coordinamento con gli altri Paesi europei, ha contribuito al raggiungimento degli obiettivi prefissi in sede comunitaria, tra i quali la destinazione di ulteriore banda ai sistemi mobili IMT (*International Mobile Communications*), tra cui rientra l'LTE. In par-

ticolare è stata confermata la banda a 700 MHz (in termini di limite inferiore e parametri di protezione) per lo sviluppo dei sistemi mobili e *wireless*, mentre, come richiesto dai Paesi dell'Unione, è stata garantita almeno fino al 2023 l'allocazione primaria del *broadcasting* nel resto della banda UHF (c.d. *no change*). Inoltre sono stati avviati nuovi studi per far fronte alle necessità di spettro per la quinta generazione dei servizi mobili (5G), che avranno un *Focus* particolare in gamme più alte rispetto a quelle attualmente impiegate, identificando i relativi *range*.

### **Attività di vigilanza in tema di roaming internazionale**

L'impegno dell'Autorità, nell'ambito dell'attività volta a garantire l'*enforcement* del Regolamento comunitario UE n. 531/2012 che disciplina il *roaming* internazionale, ha comportato, nel corso dell'ultimo anno, lo svolgimento di un'attività di vigilanza volta a verificare la corretta applicazione delle disposizioni in tema di: i) Eurotariffa, ii) trasparenza tariffaria, iii) sviluppo degli accordi di *roaming* e iv) competizione infrastrutturale.

Nel 2015 la regolamentazione europea ha mantenuto i valori di soglia in vigore nell'anno precedente (0,20 € per Mbyte per i dati, e 0,19 € per minuto per ogni chiamata).

L'attività di vigilanza sui prezzi regolamenti – che si configura come un monitoraggio dell'evoluzione dei prezzi *roaming* all'ingrosso e al dettaglio, per la fornitura ai clienti dei servizi di chiamata vocale, dell'invio di SMS e trasmissione dati – ha evidenziato un sostanziale allineamento tra i prezzi applicati all'utenza, in Italia, e quelli nei principali Paesi europei, confermando il *trend* crescente dello scorso anno della dinamica competitiva e lo sviluppo innovativo dei modelli tariffari di *roaming* da parte dei diversi operatori.

L'Autorità ha partecipato attivamente ai tavoli tecnici coordinati dal BEREC per la revisione del Regolamento sul *roaming*. Il nuovo Regolamento<sup>15</sup> prevede che, a partire 2017, l'utente che viaggia al-

l'interno degli Stati membri dell'Unione europea pagherà la stessa tariffa ovunque si trovi ovvero quella del contratto che lo lega al proprio gestore. L'effettiva cancellazione del *roaming* si realizzerà attraverso una fase di transizione, dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017, che si rende necessaria per consentire l'adeguamento della normativa e dei sistemi tecnici. In questo periodo gli operatori potranno aumentare moderatamente il prezzo rispetto a quello praticato a livello nazionale: sino a 0,05 euro al minuto per le chiamate in uscita, 0,02 euro per SMS inviati e 0,05 euro per Megabyte di dati (il tutto iva esclusa). Inoltre, sempre nel corso della fase di transizione, qualora un operatore che fornisce *roaming* non sia in grado di recuperare i suoi costi effettivi, potrà richiedere all'Autorità l'autorizzazione per l'applicazione di un sovrapprezzo che, tuttavia, dovrà consentire solo il mero recupero dei costi industriali sostenuti.

A regime, le compagnie telefoniche potranno applicare una "politica di utilizzo corretto" (*fair use*) al consumo di servizi di *roaming* per evitare pratiche abusive. È prevista la definizione della regolamentazione del *fair use* da parte della Commissione europea, entro il 15 dicembre 2016.

### **I servizi Machine to Machine (M2M)**

Il settore dei servizi di comunicazione *Machine-to-Machine* (M2M, anche chiamato Internet delle cose o *Internet of Things*) identifica un mondo di grande interesse per i cittadini e per la loro vita quotidiana, che include una vastissima ed eterogenea gamma di servizi di comunicazione elettronica: dalle *connected car*, ossia le automobili che utilizzano la connessione per le dotazioni di sicurezza e per i servizi di *infotainment*, ai contatori intelligenti (*smart metering*); dalle *smart grid*, che nel settore elettrico permettono di gestire la rete in maniera efficiente e razionale, alle *smart city* che, applicando tecnologie ICT alle infrastrutture e ai servizi delle città, garantiscono maggiore efficienza e qualità nell'utilizzo dei servizi a beneficio dei cittadini e delle imprese.

<sup>15</sup> Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 che modifica il Regolamento (UE) n. 531/2012.

L'indagine conoscitiva M2M, che si è conclusa a marzo 2015, ha esaminato i fattori che influenzano lo sviluppo di questi servizi evidenziando l'interazione tra gli operatori del mercato che cooperano nella fornitura dei servizi, individuando le eventuali barriere normative e/o regolamentari per lo sviluppo degli stessi (con particolare riferimento ai profili di numerazione e *roaming*) e ha evidenziato l'opportunità di accrescere il coordinamento tra le diverse istituzioni nazionali ed europee coinvolte nello sviluppo dei servizi M2M (delibera n. 120/15/CONS).

Alla luce delle risultanze della citata indagine, l'Autorità a luglio 2015, ha istituito il "Comitato permanente per lo sviluppo dei servizi di comunicazione *Machine To Machine*" (il Comitato), ossia un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive, aperto alla partecipazione dei principali soggetti interessati (pubblici e privati), che ha l'obiettivo di approfondire ed individuare le eventuali opzioni regolamentari, attraverso l'incontro e lo scambio di competenze e di conoscenze nel settore delle comunicazioni elettroniche e nei c.d. settori verticali (delibera n. 459/15/CONS).

Il Comitato è composto dal *Board* permanente presieduto dal Presidente dell'Autorità e dai rappresentanti delle istituzioni competenti per la regolamentazione dei diversi settori in cui trovano applicazione i servizi M2M (quali l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, l'Autorità di regolamentazione dei Trasporti, l'Agenzia per l'Italia Digitale, il Ministero dello sviluppo economico, oltre ovviamente l'AGCOM).

A dicembre 2015 si è svolta una sessione tematica del Comitato avente ad oggetto lo studio delle soluzioni tecniche e delle relative eventuali implicazioni sulla regolamentazione vigente, necessarie per la realizzazione delle reti di raccolta *wireless* dei misuratori del gas di nuova generazione (*smart meter*) con la finalità di esaminare gli eventuali riflessi dell'attuale regolamentazione (nel settore sia delle comunicazioni sia dell'energia) sullo sviluppo – in logica *future proof* – dei due principali modelli di connettività: la soluzione punto-punto realizzata integrando apparati cellulari all'interno di ciascun misuratore; la soluzione punto-multi-punto realizzata tramite una rete di prossimità *wireless* a basso consumo.

## 1.7 L'attività ispettiva ed il Registro degli operatori di comunicazione

### *Il Registro degli operatori di comunicazione (ROC)*

Nell'ultimo anno l'Autorità ha definito la gara relativa ai servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e del Catasto Nazionale delle Frequenze. Ciò permetterà un complessivo miglioramento del livello del sistema informativo automatizzato del ROC.

In questa prospettiva, nell'ambito dei correnti rapporti con gli altri Enti e le altre Istituzioni, finalizzati allo scambio delle informazioni detenute dal Registro con quelle di altre banche dati di amministrazioni pubbliche, l'Autorità ha proposto un coordinamento con il Ministero della Giustizia in ordine ad una possibile integrazione e condivisione telematica tra il ROC e il Registro nazionale della stampa. A tal fine, si è tenuto nel corso dell'anno un primo incontro con la Direzione generale dei sistemi informativi automatizzati del suindicato Ministero.

Nel periodo di riferimento, i responsabili del Registro sono stati invitati al tavolo tecnico sui temi della riforma del sostegno pubblico alle imprese editoriali al fine di fornire un contributo, sulla base della concreta esperienza maturata in materia di controlli ex art. 5 del d.P.R. n. 223/2010, per il rior-  
dino delle disposizioni in materia di editoria, anche sotto il profilo procedimentale.

Sempre in materia di tenuta del Registro, l'Autorità sta avviando una complessiva semplificazione degli adempimenti in capo agli operatori, attraverso l'implementazione della modulistica ROC relativa alle informazioni dovute dai fornitori di servizi di media audiovisivi ai fini della vigilanza dei limiti autorizzatori previsti dall'art. 43 del Decreto Legislativo n. 177/2005. Lo scorso anno, il sistema informativo automatizzato del ROC ha registrato oltre quattordicimila adempimenti (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, *etc.*). Il numero di operatori che hanno richiesto l'iscrizione evidenzia una flessione di circa il 12% rispetto all'anno precedente. Le 845 domande di iscrizione pervenute sono state tutte istrutte e definite. Come previsto dal Regolamento si è pro-

ceduto, inoltre, anche nel 2015 alla cancellazione massiva di circa 2.600 operatori che non avevano inviato da oltre tre anni consecutivi la comunicazione annuale telematica. Tale procedura è stata avviata anche nel 2016 con la pubblicazione di un elenco contenente circa 4.000 operatori che verranno cancellati dal Registro qualora non adempiranno agli obblighi di comunicazione entro il 31 luglio di quest'anno.

Nel corso dell'anno sono state trasmesse dagli operatori iscritti circa 5.000 comunicazioni annuali e circa 7.000 domande di variazione (di cui 841 inviate direttamente dai soggetti iscritti e circa 6.500 acquisite telematicamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa), che evidenziano un adeguato livello di aggiornamento dei dati del ROC. Sono state inviate, altresì, circa 50 richieste di certificazione anch'esse tutte definite. La Figura 1.7.1 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di attività dichiarate dagli operatori che, nel corso del periodo maggio 2015-marzo 2016, hanno fatto richiesta di iscrizione al registro.

#### *Controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi*

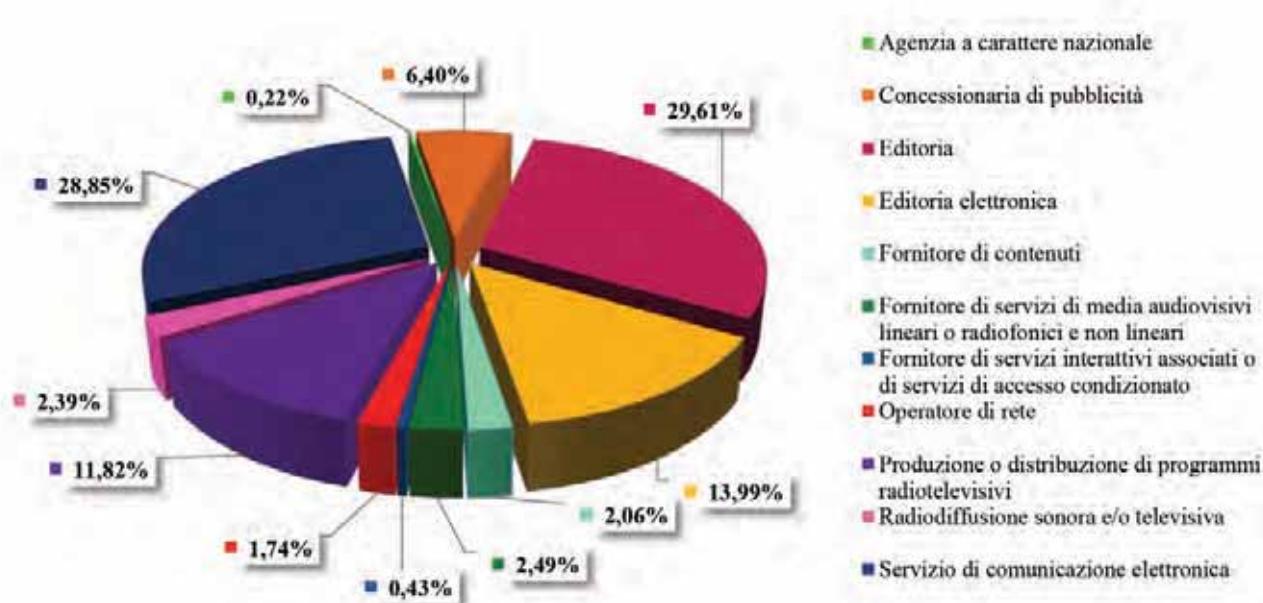
Nel periodo di riferimento, nell'ambito dell'attività di tenuta del ROC, sono state rilasciate alla

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE) – le attestazioni previste dall'art. 5 del D.P.R. n. 25 novembre 2010, n. 223. Sono state esaminate le posizioni presso il ROC delle imprese richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250, i contributi in conto interessi ed in conto canone ai sensi della legge 5 agosto 1981, n. 416 ed ai sensi della legge 7 marzo 2001, n. 62, nonché i contributi per la stampa italiana all'estero di cui al d.P.R. 11 agosto 2014 n. 138. In questa attività, sono state verificate le posizioni di tutte le 224 imprese iscritte al Registro, richiedenti i contributi.

A seguito di tale verifica, sono stati avviati 11 procedimenti sanzionatori, di cui 10 per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al Registro e un procedimento per la mancata comunicazione delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 c.c. in violazione dell'art. 1, comma 8, della legge n. 416/1981.

Le posizioni delle imprese richiedenti i contributi sono state riscontrate nei termini convenuti con il DIE.

Sono stati trasmessi alle Procure della Repubblica presso i Tribunali competenti 3 rapporti di cui all'art. 24 della legge 24 novembre 1981, n. 689, essendo state ravvisate "connessioni obiettive" tra illecito amministrativo e reato.



**Figura 1.7.1 - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2015-marzo 2016)**

## **Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione**

La Sezione Speciale del ROC destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze) rappresenta il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative tra cui, in particolare, quelle legate ai processi di pianificazione delle spettro radioelettrico e al coordinamento internazionale delle frequenze. Il Catasto, allo stato, consente di disporre anche dei dati aggiornati sugli impianti di radiodiffusione sonora digitale DAB, mercato che, pur trovandosi ancora nella fase di avvio, è al momento oggetto di attività di pianificazione sul territorio finalizzata ad una estensione significativa del servizio.

Ad esito dell'aggiudicazione della gara relativa ai servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva del ROC e del Catasto è stato costituito un gruppo di lavoro per pianificare l'inclusione degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5 – 108 MHz) all'interno della sezione speciale del Registro. Tale operazione consentirà all'Autorità di disporre di un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale.

Alla data del 15 marzo 2016, sono dichiarati al Catasto 20.028 impianti attivi, dei quali 19.798 di tipo televisivo digitale e 230 di tipo radiofonico digitale (T-DAB). Nel periodo in esame sono stati registrati circa 1.600 accessi con Carta Nazionale dei Servizi (CNS) nel corso dei quali sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate poco meno di 1.300 posizioni, integralmente dematerializzate, con le quali sono state comunicate oltre 6.000 variazioni agli impianti, tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico / amministrative, cessioni, subentri o cessazioni di impianti.

## **L'attività ispettiva**

Il Servizio Ispettivo, Registro e Co.re.com. dell'Autorità, nell'ambito della consueta attività ispettiva nel periodo di riferimento, ha svolto: i) la verifica, in capo agli operatori di servizi di comunicazione elettronica, del rispetto della disciplina regolamentare vigente in materia; ii) la verifica del rispetto della normativa in materia di corretto esercizio del diritto

di cronaca radiofonica e televisiva, dei diritti audiovisivi delle emittenti radiotelevisive e di diritto di accesso nei confronti degli operatori di comunicazione; iii) le verifiche nel settore postale; iv) le verifiche in materia di pagamento del contributo / canone da parte degli operatori radiotelevisivi.

Per quanto concerne i controlli riguardanti il corretto versamento del contributo / canone da parte degli operatori radiotelevisivi nazionali e locali, gli accertamenti vengono svolti dall'Autorità con il supporto del Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria della Guardia di Finanza (cfr. anche Capitolo IV). È utile, a tale proposito, segnalare che le verifiche in materia di pagamento del contributo / canone da parte degli operatori di radiocomunicazione, sono state assegnate ad altra amministrazione.

Con riferimento alle verifiche sui servizi di telefonia e dati, le attività ispettive, hanno riguardato grandi e medi operatori di comunicazione elettronica. In particolare sono state effettuate attività di monitoraggio e verifica nei confronti di operatori telefonici in ordine al rispetto delle normative in materia di rapporto di utenza a tutela dei consumatori.

Le attività effettuate per la verifica del rispetto della normativa di settore in materia di corretto esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva, dei diritti audiovisivi delle emittenti radiotelevisive e di diritto di accesso nei confronti degli operatori di comunicazione, hanno riguardato diverse competizioni sportive nell'ambito dei tornei calcistici "Serie A Tim" e "Tim Cup".

In materia di accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, è utile segnalare che sono stati trattati complessivamente 94 procedimenti e, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento, sono stati avviati 69 procedimenti di iscrizione a ruolo presso la società Equitalia S.p.A. per il recupero delle somme non pagate.

## **Vigilanza sugli obblighi di comunicazione delle AA.PP. e degli Enti pubblici per le spese di pubblicità e comunicazione istituzionale (art. 41 TUSMAR)**

In materia di vigilanza sugli obblighi di comunicazione relativi alle spese pubblicitarie delle Amministrazioni pubbliche e degli Enti pubblici,

di cui all'art. 41, comma 1, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 (TUSMAR) l'Autorità, con la delibera n. 4/16/CONS, ha chiarito alcuni aspetti del sistema di vigilanza, facendo presente che, attraverso il nuovo sistema informatico di raccolta dei dati, in corso di realizzazione, saranno tenute a trasmettere le proprie comunica-

zioni le sole amministrazioni che hanno effettivamente destinato somme all'acquisto di spazi per la pubblicità istituzionale su mezzi di comunicazione di massa. Solo per l'anno 2016, il termine per l'invio dei dati è posposto a settembre con possibilità di inoltrare le comunicazioni fino al 30 dello stesso mese.

## CAPITOLO II

### **L'assetto e le prospettive del settore delle comunicazioni in Italia**



## Introduzione

Nel 2015 il Prodotto Interno Lordo (PIL) ai prezzi di mercato è stato pari a 1.635.514 milioni di euro correnti, facendo registrare una crescita dell'1,4% rispetto all'anno precedente (cfr. Tabella 2.1); crescono anche, seppure con tassi leggermente inferiori, la spesa delle famiglie (1,1%) e gli investimenti (+1,2%). Pertanto i principali indicatori della situazione economica del nostro paese, in controtendenza rispetto al recente passato in cui si erano avvertiti in maniera decisa gli effetti della crisi, mostrano finalmente delle dinamiche di crescita.

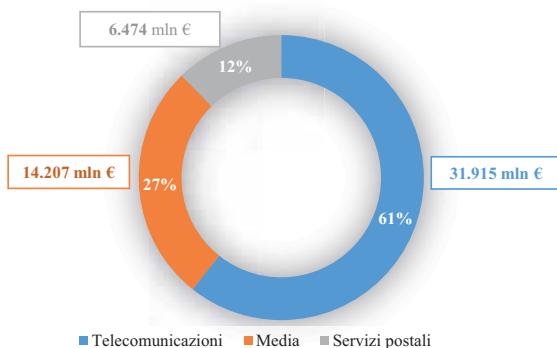
**Tabella 2.1** - L'economia italiana (mln € - valori a prezzi correnti)

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

Fonte: Istat, *Conti economici trimestrali*, IV trimestre 2015.

In questo contesto macroeconomico, le risorse economiche del settore delle comunicazioni – che include le telecomunicazioni, i media e i servizi postali – ammontano complessivamente a 52,6 miliardi di euro, in leggera flessione (-1%) rispetto al 2014 (cfr. Tabella 2.2)<sup>16</sup>. Dalla Figura 2.1 emerge che il contributo più rilevante proviene dal comparto delle telecomunicazioni, che rappresenta il 63% dell'intero settore delle comunicazioni (circa 31,9 miliardi di euro). Segue il settore dei media (televisione, radio, editoria e Internet), con un'incidenza sul totale pari al 24% (corrispondente a 12,2 miliardi di euro), ed infine quello dei servizi postali con un'incidenza del 13% (6,4 miliardi di euro).

Il mutato contesto macroeconomico sta influenzando anche il settore delle comunicazioni in cui si ravvisa un rallentamento della dinamica di contrazione delle risorse che ha caratterizzato gli anni precedenti (cfr. Tabella 2.2); anzi, per il settore dei servizi postali nel 2015 si è verificata un'inversione di tendenza con una crescita dei ricavi, (+1,8% ri-



**Figura 2.1** - Ricavi del settore delle comunicazioni (2015)

spetto al 2014), mentre per il settore dei media, ma soprattutto per quello delle telecomunicazioni, la flessione registrata nel corso del 2015 (rispettivamente -1,2% per il settore dei media e -1,5% per il settore delle telecomunicazioni) può essere sicuramente considerata una nota positiva se comparata alle contrazioni degli anni precedenti (-3,2% per il settore dei media e -7,7% per quello delle telecomunicazioni nel 2014).

**Tabella 2.2** - Composizione dei ricavi del settore delle comunicazioni (mln €)

	2014	2015	Var. % 2014/2015
<b>Telecomunicazioni</b>	<b>32.404</b>	<b>31.915</b>	<b>-1,5</b>
Rete fissa	16.561	16.154	-2,5
Rete mobile	15.843	15.761	-0,5
<b>Media</b>	<b>14.378</b>	<b>14.207</b>	<b>-1,2</b>
Televisione e Radio	8.434	8.501	0,8
Tv in chiaro	4.468	4.530	1,4
Tv a pagamento	3.375	3.324	-1,5
Radio	591	647	9,5
Editoria	4.320	3.998	-7,5
Quotidiani	2.111	2.011	-4,7
Periodici	2.209	1.987	-10,0
Internet	1.624	1.708	5,2
<b>Servizi postali</b>	<b>6.360</b>	<b>6.474</b>	<b>1,8</b>
Servizio universale	1.845	1.729	-6,3
Servizi in esclusiva	327	329	0,6
Altri servizi postali	1.016	1.000	-1,6
Corriere espresso	3.172	3.416	7,7
<b>TOTALE</b>	<b>53.142</b>	<b>52.596</b>	<b>-1,0</b>

<sup>16</sup> I valori riferiti all'anno 2015 sono basati su stime effettuate dall'Autorità.

Sempre dalla Tabella 2.2, inoltre, è possibile trarre alcune informazioni circa il contributo di ciascun segmento di mercato ai ricavi del settore nel suo complesso; per le telecomunicazioni, infatti, la riduzione maggiore si è manifestata nei ricavi da rete fissa (-2,5%), mentre la contrazione dei ricavi da rete mobile si è quasi annullata (-0,5%). Per quanto riguarda il settore dei media, la componente radiotelevisiva cresce dello 0,8%, grazie soprattutto alla crescita delle risorse provenienti dalla Tv in chiaro e a quelle del segmento radio, mentre continua a perdere risorse il comparto dell'editoria (-7,5%), soprattutto a causa della flessione significativa dei periodici<sup>17</sup> (-10%). Il segmento *online*, invece, continua ad espandersi (+5,2%), ma ad un passo più lento rispetto agli anni passati; a tal proposito, basti pensare che la crescita nel 2014 è stata esattamente doppia rispetto a quella del 2015. Le entrate riconducibili ai servizi postali, invece, mostrano una forte riduzione nella componente relativa al servizio universale (-6,3% rispetto al 2014), bilanciata, però, dalla crescita delle attività di corriere espresso (+7,7%).

Per quanto riguarda l'incidenza del settore delle comunicazioni, e dei singoli segmenti che lo compongono, sul PIL, si rileva una sua sostanziale costanza nel tempo (cfr. Tabella 2.3); in particolare, il settore delle comunicazioni incide, nel suo insieme, per circa il 3,2% sul PIL, con le telecomunicazioni che pesano per il 2%, i media per lo 0,8% e i servizi postali per lo 0,4%.

**Tabella 2.3** - Incidenza del settore delle comunicazioni sul PIL (%)

	2014	2015
<b>Telecomunicazioni</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>
<b>Media</b>	<b>0,9</b>	<b>0,8</b>
<i>Televisione e Radio</i>	0,5	0,5
<i>Editoria</i>	0,3	0,2
<i>Internet</i>	0,1	0,1
<b>Servizi postali</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>

Fonte: dati aziendali e Istat

## 2.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni

### Principali trend del 2015

- ✓ La spesa di famiglie ed imprese in servizi di telecomunicazione nel 2015 mostra una riduzione dell'1,4% che risulta notevolmente più contenuta rispetto a quella dell'anno precedente (-6,5%).
- ✓ Continuano a contrarsi i tradizionali servizi voce (-8,2%), ma crescono le risorse derivanti dai servizi dati (+4,8%).
- ✓ Gli investimenti in infrastrutture di telecomunicazioni crescono consistentemente (+24% per la rete fissa, +15,5% per la rete mobile).
- ✓ La domanda inizia a seguire l'offerta; nel corso del 2015 sono raddoppiati gli accessi *ultrabroadband*.
- ✓ Aumenta la diffusione della larga banda mobile; il numero di SIM utilizzate anche per servizi dati ha superato quello delle SIM utilizzate esclusivamente per traffico vocale.
- ✓ Il quadro concorrenziale del 2015, nella rete fissa, evolve secondo dinamiche simili a quelle sperimentate l'anno precedente: ad una progressiva riduzione della quota di mercato di Telecom Italia si affianca una crescita dei principali *competitor* ed in particolare degli operatori di accesso *Fixed Wireless* (FWA) i quali, tuttavia, sotto il profilo quantitativo rappresentano un fenomeno ancora marginale.
- ✓ Il mercato sembra in attesa degli effetti, nella rete fissa, dell'entrata di Enel sul mercato della larga banda, e nelle telecomunicazioni mobili degli effetti derivanti dall'eventuale fusione tra gli operatori Wind e H3G.
- ✓ Il processo di convergenza tra telecomunicazioni di rete fissa e media inizia a registrare sviluppi quantitativi di un certo rilievo; nel 2015 il traffico dati, a fronte di una crescita delle linee *broadband* complessivamente inferiore al 4%, evidenzia un aumento annuo di circa il 30%.

<sup>17</sup> Per quanto riguarda il comparto dei periodici, si precisa che lo stesso, a causa dell'ampia trattazione che l'argomento richiederebbe e per la minor valenza assunta nella prospettiva di tutela del pluralismo informativo rispetto agli altri mezzi, non sarà oggetto di trattazione specifica nel paragrafo 2.2.

Nel settore delle telecomunicazioni nel 2015 è possibile ravvisare un freno alla flessione delle risorse complessive registrata negli anni precedenti, come misurato dal rapporto fra ricavi da servizi e Prodotto Interno Lordo, dalla riduzione nella flessione della spesa delle famiglie in servizi di TLC, mentre per gli investimenti in infrastrutture di rete fissa e mobile si può osservare un incremento del loro peso su quelli complessivi di un punto percentuale (cfr. Tabella 2.1.1).

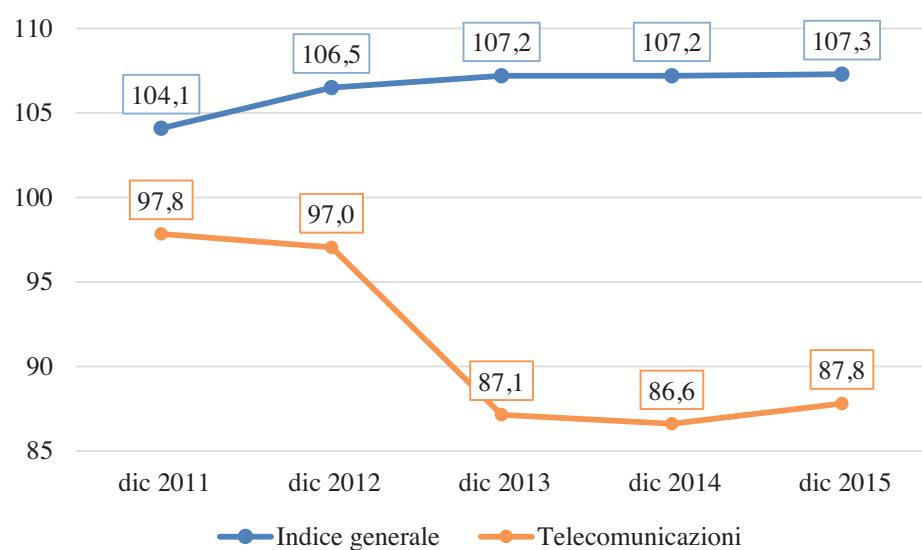
**Tabella 2.1.1** - Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana (%)

	2014	2015
Ricavi (Servizi complessivi TLC / PIL)	2,0	2,0
Famiglie (Spesa TLC/Spesa complessiva)	2,7	2,6
Investimenti (TLC/Investimenti)	5,1	6,1

L'andamento generale dei ricavi nelle reti di telecomunicazioni fisse e mobili è fortemente influenzato dall'andamento dei prezzi dei servizi il quale, come si può osservare dall'indice riportato in Figura 2.1.1, specificamente costruito per ottenere una

misura sintetica dei prezzi dei servizi di telecomunicazioni, mostra negli ultimi anni un andamento nettamente più contenuto rispetto all'indice generale dei prezzi<sup>18</sup>. Va evidenziato che nel corso del 2015 si è registrato un leggero aumento dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni (+1,37%) dovuto, in particolare, all'aumento dei prezzi dei terminali mobili (+2,3%) il quale – è bene precisare – è stato determinato dal miglioramento delle prestazioni e della qualità media dei terminali. Le altre componenti dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni sono rimaste pressoché stabili nel corso del 2015, con una leggera crescita dei prezzi dei servizi di rete fissa, sia di fonia (+0,2%), sia di accesso *broadband* (+0,4%), ed una leggera riduzione dei prezzi dei servizi di rete mobile (-0,6%) per i quali, tuttavia, è riscontrabile una crescita nell'ultimo trimestre 2015<sup>19</sup>.

La redditività del settore presenta due distinte dinamiche a seconda se la si osserva sotto la lente dei margini lordi (come misurati dall'Ebitda) o quella dei margini netti (come misurati dall'Ebit). I primi, infatti, si sono attestati nel 2015 al 37,6% dei ricavi, risultando in leggera flessione rispetto all'anno precedente. Sui secondi, che hanno rag-



**Figura 2.1.1** - Andamento dei prezzi (2010 = 100)

<sup>18</sup> Fonte: elaborazioni su dati Istat. L'indice dei prezzi delle telecomunicazioni è stato costruito ponderando gli indici di prezzo relativi alle seguenti categorie di beni e servizi: "082010 - apparecchi per la telefonia fissa e telefax", "082020 - apparecchi per la telefonia mobile", "083010 - servizi di telefonia fissa", "083020 - servizi di telefonia mobile", "0830830 - connessione internet e altri servizi", per i corrispondenti pesi annui loro assegnati all'interno del panierone dei beni e servizi che compongono l'indice generale dei prezzi.

<sup>19</sup> Per un maggiore dettaglio sull'andamento dei prezzi nel settore delle telecomunicazioni, e più in generale sui settori di competenza dell'Autorità, si veda l'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità <http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni>.

giunto il 15,1% dei ricavi e in crescita rispetto all'anno precedente, ha influito in maniera determinante l'attività di svalutazione dell'avviamento intrapresa da Telecom Italia tra il 2011 e il 2013; considerando solo gli operatori concorrenti dell'*incumbent*, infatti, il valore dell'Ebit risulta essere circa il 6,6% dei ricavi, in diminuzione di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente<sup>20</sup>.

Per quanto riguarda la forza lavoro, nel 2015 si è nella sostanza arrestata la flessione degli addetti in atto da tempo, a seguito, principalmente, dei processi di riorganizzazione messi in atto dalle imprese negli anni precedenti per fare fronte al difficile quadro macroeconomico ed alla crescente competizione sui prezzi<sup>21</sup>.

### Le dinamiche del settore

Nel 2015, come già accennato in precedenza, le risorse degli operatori di telecomunicazione hanno continuato a ridursi, anche se in misura notevolmente più contenuta rispetto agli anni passati (cfr. Figura 2.1.2); la flessione, infatti, è risultata nel complesso mediamente pari all'1,5%, e lievemente più ampia per i servizi di rete fissa (-2,5%) rispetto a quelli di rete mobile (-0,5%), ma minore rispetto alla flessione del 7,7%, registrata tra il 2013 e il 2014.

Se si osserva la spesa dell'utenza residenziale ed affari (cfr. Figura 2.1.3), dal punto di vista dei tassi di variazione 2014-2015, si nota un andamento molto simile a quello dei ricavi complessivi; infatti, a fronte di una flessione media dell'1,4%, la spesa

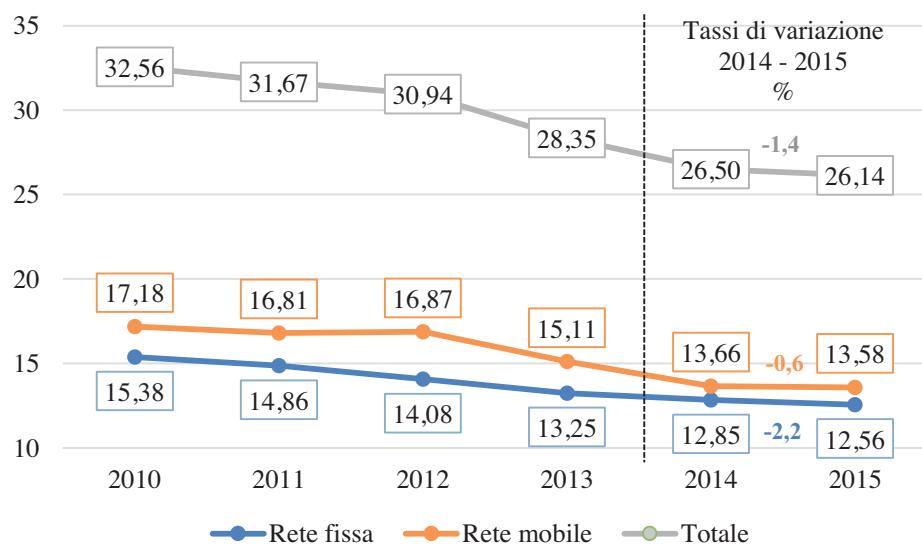


**Figura 2.1.2 - Telecomunicazioni fisse e mobili – Ricavi complessivi (miliardi di €)<sup>22</sup>**

<sup>20</sup> Per un maggior dettaglio sul tema, si rimanda al *Focus* "Bilanci aziendali Esercizi 2010-2014 - Principali evidenze reddituali, patrimoniali e occupazionali nelle telecomunicazioni e nei servizi postali e di corriere espresso" realizzato dall'Autorità e disponibile alla pagina web <http://www.agcom.it/Focus>.

<sup>21</sup> *Ibidem*.

<sup>22</sup> I dati relativi alle telecomunicazioni su rete fissa e mobile comprendono informazioni e stime su un campione di imprese. Con riferimento all'anno 2015, sia per la tabella in oggetto che per quelle successive, si evidenzia come i dati possano non risultare completamente omogenei e, pertanto, non direttamente confrontabili con quanto indicato nella Relazione Annuale 2015. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale. Ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale. Inoltre, nelle tabelle che seguono, nel caso di dati espressi in valore, per mere ragioni di arrotondamento, la somma dei singoli addendi potrebbe non essere uguale al valore totale, così come i valori relativi alle variazioni percentuali potrebbero non essere del tutto corrispondenti al calcolo effettuato sui dati indicati nelle tabelle. I ricavi lordi sono dati dalla somma della spesa finale della clientela residenziale e affari, nonché dai ricavi da servizi intermedi forniti ad altri operatori. Salvo diversa indicazione i dati di natura economica includono anche i dati relativi agli operatori mobili virtuali ed a quelli fornitori di servizi FWA.



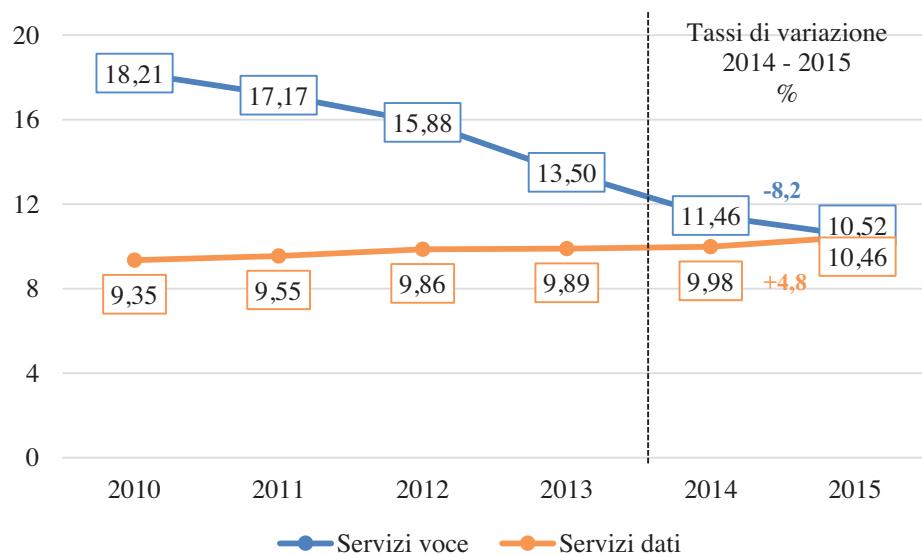
**Figura 2.1.3** - Spesa finale degli utenti (miliardi di €)

in servizi di rete fissa evidenzia una riduzione poco superiore al 2%, mentre per i servizi di rete mobile la flessione risulta più contenuta e pari allo 0,6%.

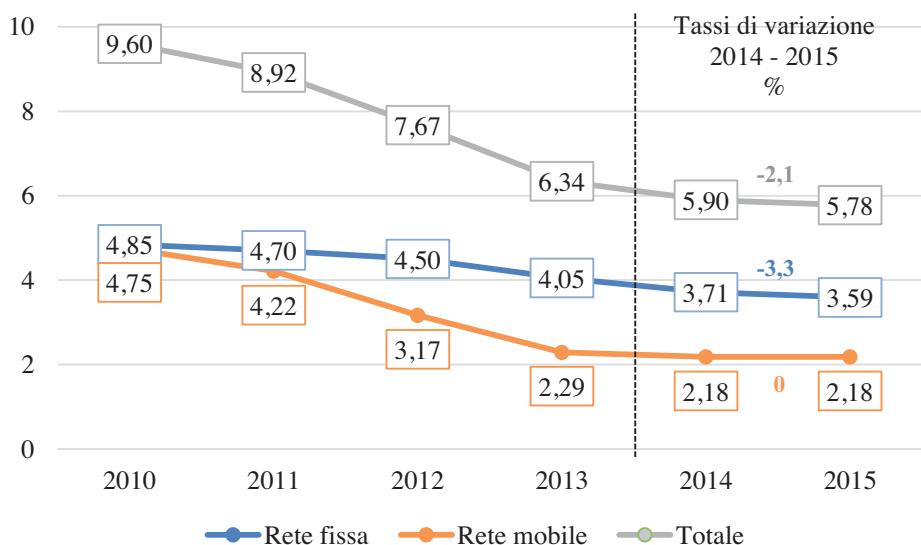
L'andamento dei ricavi delle due principali tipologie di servizi offerti alla clientela, servizi voce e accesso a banda larga, testimonia la profonda evoluzione che ha caratterizzato il settore negli ultimi anni (cfr. Figura 2.1.4). Infatti, mentre nel 2010 gli introiti derivanti da servizi voce ammontavano a quasi il doppio di quelli derivanti da servizi dati (18,21 miliardi di euro rispetto ai 9,35 miliardi), nel 2015 i ricavi sono arrivati ad eguagliarsi raggiun-

gendo, per ciascuna tipologia di servizio, valori prossimi ai 10,5 miliardi di euro. È quindi possibile ipotizzare che a breve i ricavi da fornitura di servizi dati eccederanno quelli da servizi voce.

Per quanto riguarda la componente dei ricavi attribuibile ai servizi *wholesale*, continua nel complesso la dinamica di riduzione (-2,1%), ma è da evidenziare come tale flessione abbia interessato, nel corso del 2015, i soli ricavi da servizi di rete fissa. I ricavi da servizi di rete mobile, infatti, si sono attestati sul medesimo livello, 2,18 miliardi, dell'anno precedente (cfr. Figura 2.1.5).



**Figura 2.1.4** - Telecomunicazioni fisse e mobili – Ricavi da servizi *retail* voce e dati (miliardi di €)



**Figura 2.1.5** - Telecomunicazioni fisse e mobili – Ricavi da servizi intermedi (miliardi di €)

La dinamica esibita negli ultimi anni dai ricavi da servizi intermedi di rete fissa è legata sostanzialmente alla stabilizzazione dei prezzi dei servizi *wholesale* derivante dal consolidamento del percorso regolamentare intrapreso dall’Autorità nel 2013 e conclusosi con la delibera di analisi dei mercati dell’accesso n. 623/15/CONS, nonché alla riduzione dei volumi dei servizi intermedi che fanno maggior uso di infrastrutture dell’operatore *incumbent* (quali *bitstream* e *WLR*) ed i cui prezzi sono, di conseguenza, più elevati. Alla dinamica dei ricavi da servizi all’ingrosso di rete fissa ha certamente contribuito la riduzione dei prezzi dei servizi di interconnessione di rete fissa, che sono diminuiti di circa l’11%<sup>23</sup>, e la riduzione dei volumi (−0,7%) dei servizi di accesso *wholesale* tradizionale (ULL, VULL, *shared access*, *WLR* e *bitstream*).

Sulla dinamica dei ricavi da servizi di rete mobile degli ultimi due anni ha certamente inciso il *path* dei prezzi dei servizi di terminazione su rete mobile che prevede il consolidamento del loro prezzo a 0,98 €cent/min. in via simmetrica per tutti gli operatori (delibera n. 497/15/CONS).

L’andamento dei ricavi *retail* per tipologia di clientela cfr. (Tabella 2.1.2) nel 2015 mostra una riduzione, su base annua, più marcata per il segmento affari (−1,8%) rispetto a quello residenziale

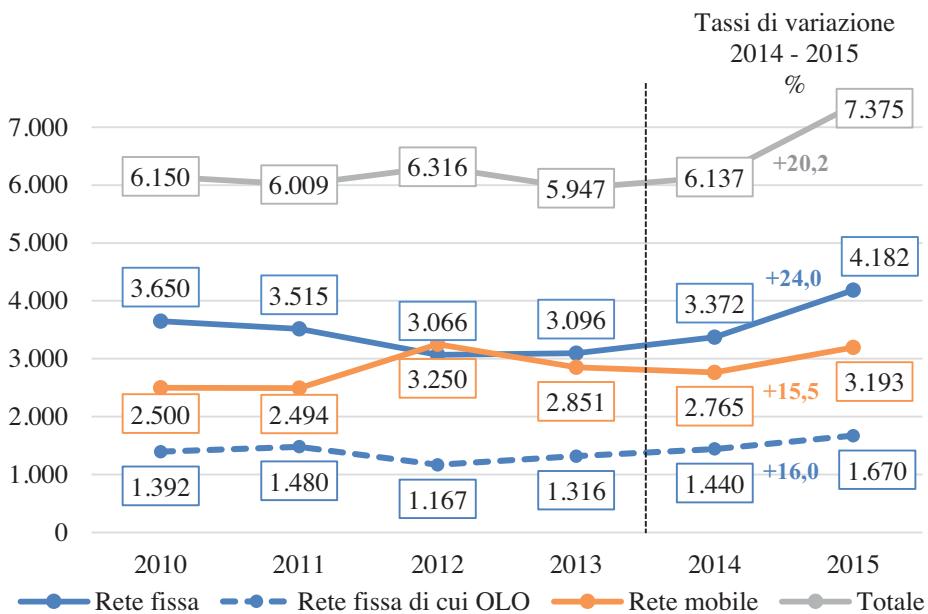
**Tabella 2.1.2** - Spesa finale per categoria di clientela (miliardi di €)

	2014	2015	Var. % 2014/2015
Rete fissa	12,846	12,562	-2,2
- Residenziale	6,856	6,687	-2,5
- Affari	5,990	5,875	-1,9
Rete mobile	13,659	13,576	-0,6
- Residenziale	11,130	11,086	-0,4
- Affari	2,528	2,491	-1,5
<b>Totale</b>	<b>26,505</b>	<b>26,139</b>	<b>-1,4</b>
- Residenziale	17,986	17,773	-1,2
- Affari	8,518	8,366	-1,8

(−1,2%). Si tratta, comunque, di variazioni nettamente più contenute rispetto a quelle registrate l’anno scorso, quando il segmento affari si era ridotto del 6% ed il segmento residenziale dell’8,2%.

Gli investimenti complessivi in infrastrutture (cfr. Figura 2.1.6) mostrano una crescita superiore al 20%, arrivando a sfiorare, nel 2015, un ammontare di 7,4 miliardi di euro. Nello specifico, le attività d’investimento nella rete fissa sono aumentate del 24%, principalmente grazie agli investimenti di Telecom Italia e Vodafone, che sono cresciuti nel complesso di circa 700 milioni (+30%) rispetto allo scorso anno. Sono aumentati anche gli investimenti degli operatori

<sup>23</sup> La variazione media dei prezzi 2014-2015 è stata ottenuta dalla variazione dei ricavi unitari ponderata sui volumi dei rispettivi servizi.

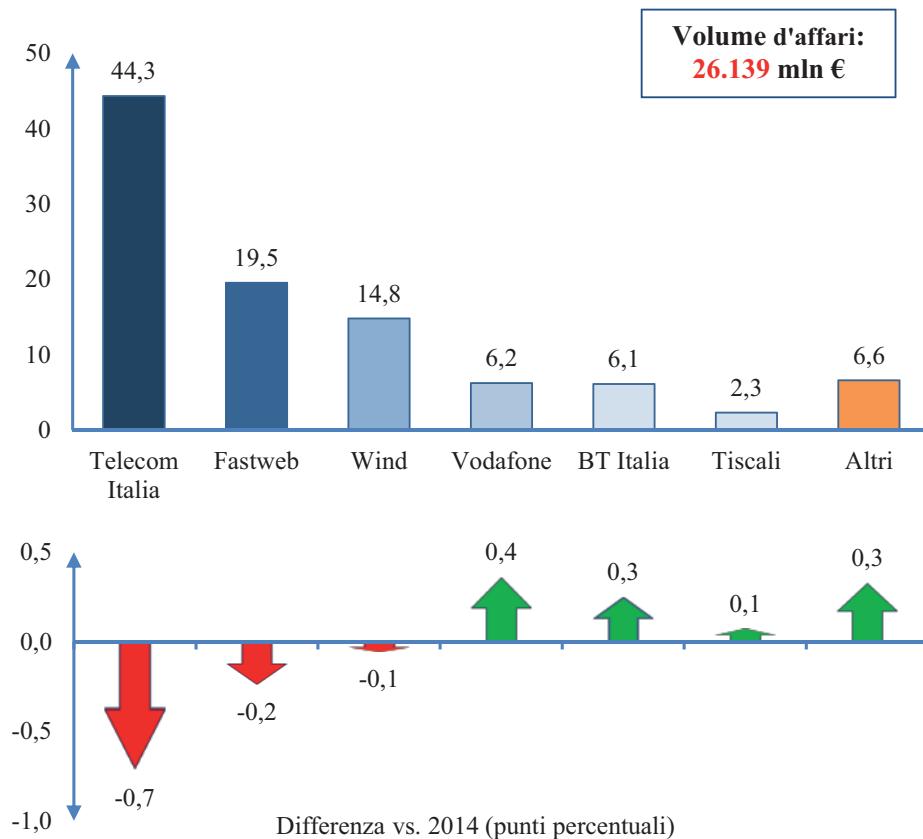


**Figura 2.1.6** - Investimenti in immobilizzazioni (milioni di €)

FWA, che hanno raggiunto i 135 milioni con una crescita del 70% rispetto al 2014. Anche gli investimenti in infrastrutture nella rete mobile crescono in misura consistente rispetto all'anno precedente (+15,5%); basti pensare che gli investimenti di Telecom Italia e Vodafone, congiuntamente, hanno superato i 2,1 miliardi di euro. Diminuiscono, invece, in misura

consistente (-50% circa) gli investimenti degli operatori mobili virtuali, anche se in termini assoluti tale riduzione appare marginale.

Con riferimento alla distribuzione della spesa per servizi di rete fissa e mobile delle famiglie e delle imprese tra i principali operatori (cfr. Figura 2.1.7), si osserva un relativa stabilità. Il peso dei



**Figura 2.1.7** - Reti fisse e mobili - Spesa finale complessiva degli utenti per operatore (2015, %)

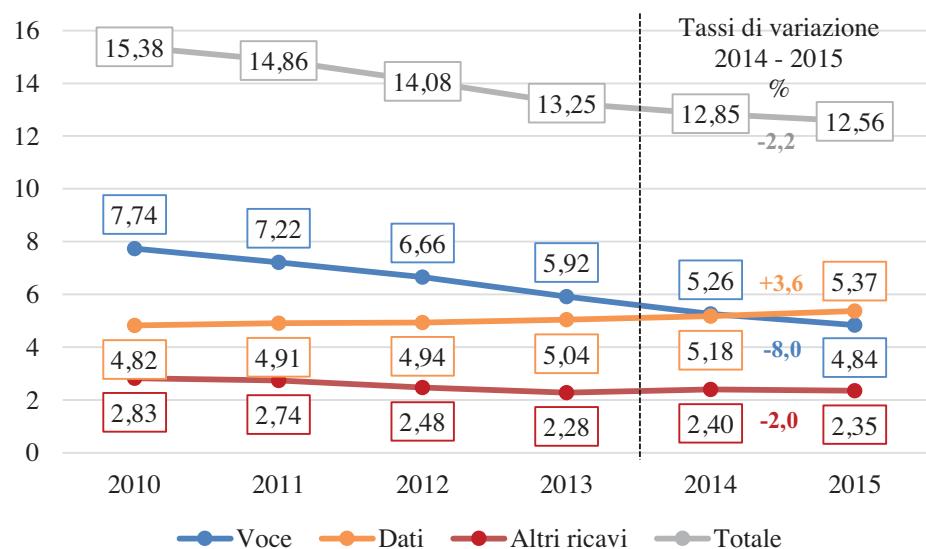
primi tre operatori è in diminuzione, rispettivamente di 0,7 punti percentuali (Telecom Italia), di 0,2 punti percentuali (Fastweb) e di 0,1 punti percentuali (Wind); crescono le quote di mercato degli altri operatori, tra i quali Vodafone con +0,4 punti percentuali, BT Italia e la categoria "Altri" operatori con +0,3 punti percentuali e Tiscali +0,1 punti percentuali.

In questo contesto, si evidenzia che l'Autorità ha recentemente approvato il primo capitolo dell'indagine conoscitiva concernente lo sviluppo delle piattaforme digitali e dei servizi di comunicazione elettronica, avviata con delibera n. 357/15/CONS dell'8 giugno 2015. Tale primo capitolo analizza le caratteristiche e l'evoluzione del mercato dei cosiddetti "*consumer communication services*" – applicazioni principalmente usate da *device* mobile che consentono lo scambio di contenuti vocali, messaggi, foto e video fra due o più utenti – per poi esaminare le problematiche di natura concorrenziale ad essi connesse al fine di formulare alcune ipotesi di intervento regolamentare.

### I mercati di rete fissa

Nel 2015 si osserva, anche se con intensità inferiore allo scorso anno, una flessione negli introiti *retail* del 2,2%, attribuibile principalmente alla riduzione dei ricavi da servizi di telefonia vocale (-8,0%), come indicato in Figura 2.1.8. Più nello specifico, per i servizi di telefonia voce i volumi si sono ridotti del 10,3% attestandosi su 49,4 miliardi di minuti; l'unica direttrice a crescere è quella relativa alle chiamate verso la rete mobile (+9,4%). Come già segnalato nella scorsa Relazione annuale, tale fenomeno può in parte essere ricondotto alla progressiva crescita delle offerte integrate di servizi fisso-mobile proposte dagli operatori presenti sia nel mercato della telefonia fissa, sia in quello della telefonia mobile.

I ricavi derivanti dai servizi dati, invece, evidenziano una crescita del 3,6%, superiore a quella, del 2,4%, registrata l'anno scorso; ciò è riconducibile sia all'aumento degli abbonamenti *broadband* su rete fissa la cui consistenza media nel corso del 2015,



**Figura 2.1.8** - Rete fissa - Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)<sup>24</sup>

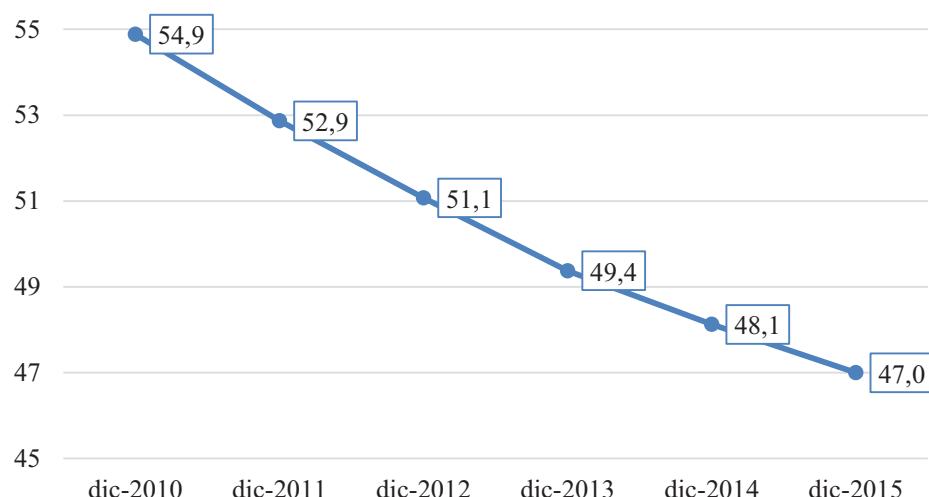
<sup>24</sup> Nota esplicativa alla figura: *i*) nei servizi "voce" sono inclusi introiti da servizi di accesso, da fonia (locale, nazionale, internazionale, fisso-mobile), Internet *dial up*, ricavi netti da servizi a numerazione non geografica e da telefonia pubblica; *ii*) nei servizi "dati" sono inclusi ricavi provenienti dalle reti a larga banda, inclusi canoni e servizi a consumo, da servizi commutati di trasmissione dati e circuiti diretti affittati a clientela finale (esclusi OLO), ricavi da servizi m2m; *iii*) nella voce "Altri ricavi" sono inclusi i ricavi da vendita/noleggio di apparati, terminali e accessori e altre tipologie di ricavo non espressamente considerate in precedenza.

pari ad oltre 14,6 milioni, è aumentata del 3% rispetto al 2014, sia all'aumento della porzione di abbonamenti che prevede prestazioni di nuova generazione per i quali, solitamente, viene corrisposto un *premium price*. Al riguardo è interessante evidenziare come la consistenza media annua in termini percentuali dei collegamenti *broadband* con velocità superiore a 10 Mbps sia passata dal 19,2% al 24,9% delle linee totali e la consistenza media degli accessi *broadband NGA* si attestò su di un valore prossimo ad 1,1 milioni di unità, il che costituisce un incremento quasi pari al 100% rispetto all'anno precedente. L'aumento degli abbonati e della velocità media di connessione ha indotto una crescita del traffico dati su rete fissa che è possibile stimare per il 2015 in circa 8.500 Petabyte, un valore superiore del 28% rispetto al traffico del 2014.

Relativamente al quadro competitivo del mercato dei servizi *broadband* offerti a famiglie ed imprese, la quota di mercato di Telecom Italia continua a ridursi attestandosi, a fine 2015, su valori intorno al 47% delle linee a banda larga; si tratta di una riduzione di 1,2 punti percentuali rispetto al 2014 (cfr. Figura 2.1.9)<sup>25</sup>.

I fattori socio-culturali e demografici che caratterizzano la diffusione, in Italia, delle tecnologie dell'informazione, e di Internet in particolare, sembrano non essere variati rispetto all'anno precedente: l'88% delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), ma solo il 18% delle famiglie dove vi sono ultrassessantacinquenni dispone di una accesso *broadband*. Allo stesso tempo, l'89,4% delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 51,7% delle famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media<sup>26</sup>.

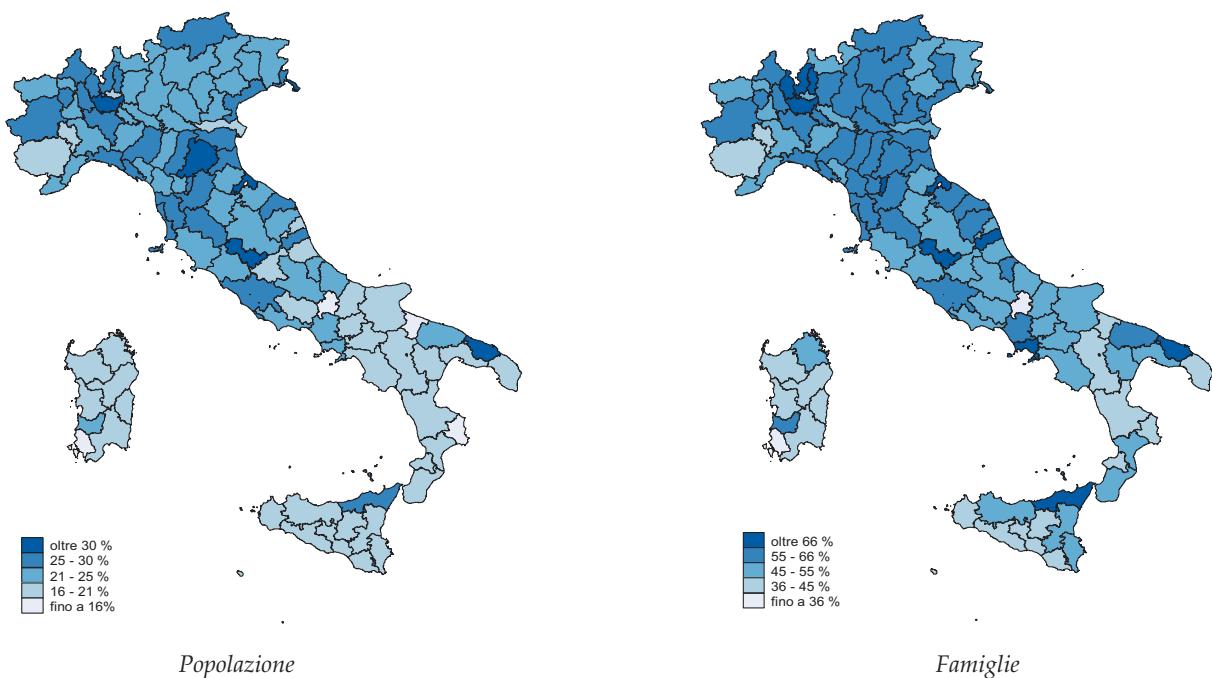
La diffusione dei servizi di accesso a banda larga si attesta, su base nazionale, su valori pari al 24,49% della popolazione e al 57,7% delle famiglie. Se si volge invece lo sguardo agli accessi *ultrabroadband*, si rileva che la loro diffusione è pari al 2,4% della popolazione ed al 5,5% delle famiglie. Permangono, tuttavia, rilevanti differenze nella diffusione dei servizi a livello geografico come è possibile evincere dalla Figura 2.1.10 e dalla Figura 2.1.11 che riportano la diffusione nelle province dei servizi di accesso a banda larga e a banda ultralarga.



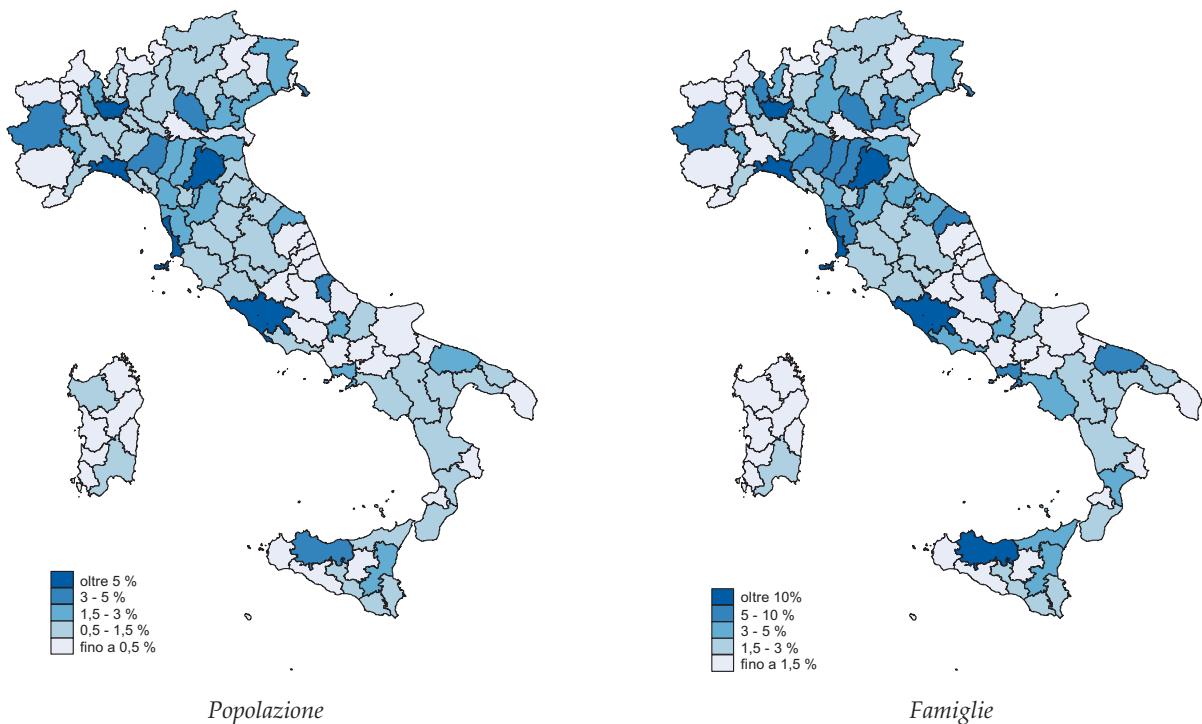
**Figura 2.1.9** - Quota di mercato di Telecom Italia nei servizi a larga banda *retail* (%)

<sup>25</sup> I dati sono quelli richiesti nell'ambito dell'aggiornamento della reportistica europea sulla banda larga.

<sup>26</sup> Istat, "Cittadini, imprese e ICT - Anno 2015" Ed. 21.12.2015.



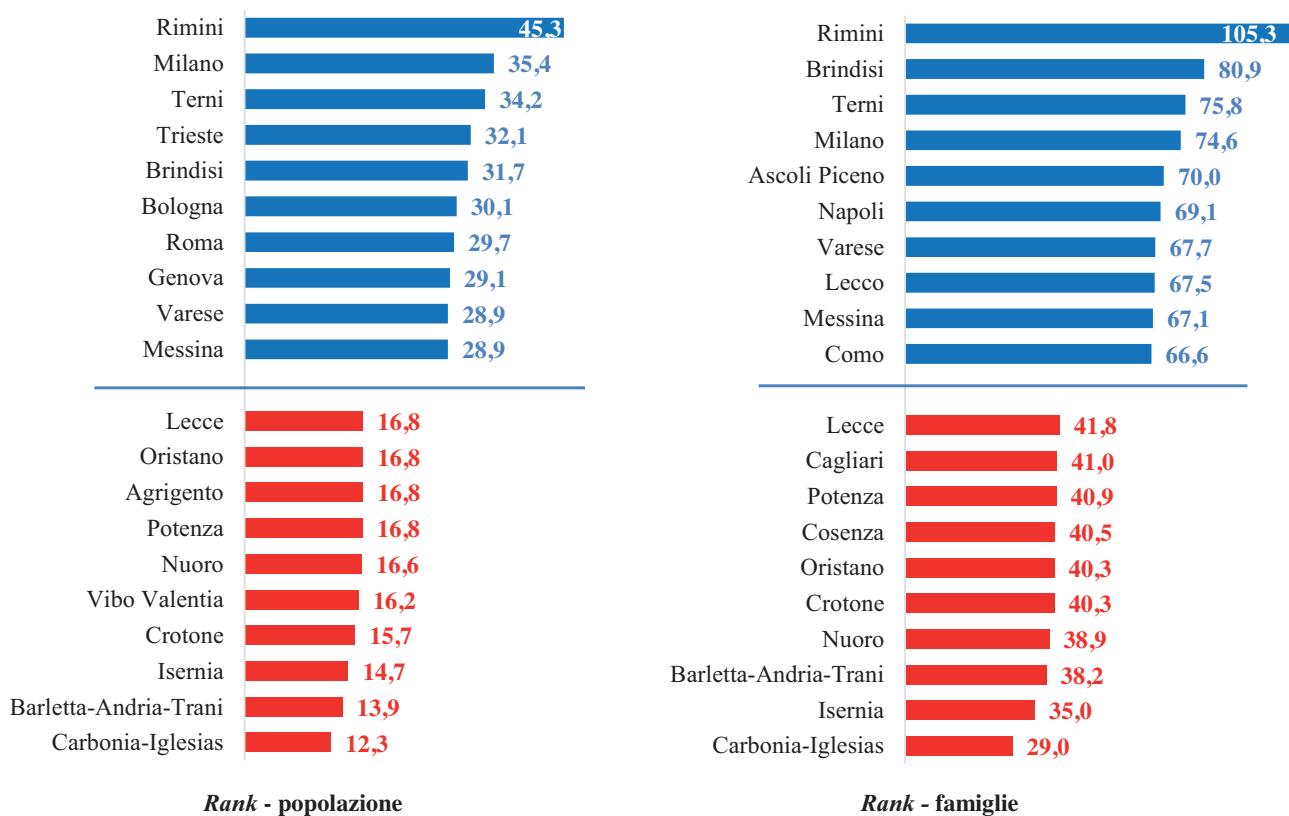
**Figura 2.1.10** - Diffusione della larga banda nelle province italiane (dicembre 2015, %)



**Figura 2.1.11** - Diffusione dell'*ultrabroadband* nelle province italiane (dicembre 2015, %)

Nel complesso si conferma quanto già evidenziato nella Relazione annuale dello scorso anno; anche nel 2015, infatti, emerge il sostanziale divario tra le province del meridione e quelle del centro nord, anche se nel *ranking* delle 10 province con la maggiore diffusione della banda larga e delle 10

province con la minore diffusione della banda larga, che comunque conferma la polarizzazione fra province del centro-nord e province del sud, è possibile osservare la presenza di alcune province del sud e delle isole (Brindisi e Messina) fra le province virtuose (cfr. Figura 2.1.12).



**Figura 2.1.12** - Ranking provinciale degli accessi broadband (dicembre 2015, %)<sup>27</sup>

Per quanto riguarda la diffusione nelle province italiane di collegamenti potenzialmente a banda ultralarga, cioè delle linee di accesso in grado di garantire velocità superiori ai 30 Mbps, emerge un quadro ancora piuttosto disomogeneo, come si evince dalla Figura 2.1.13; va comunque sottolineato come le unità immobiliari “passate” in rete primaria<sup>28</sup> nel 2015 abbiano raggiunto il 33% (10,8 milioni di unità passate a fronte di 32,7 milioni di edifici), un valore in notevole crescita rispetto al 20% stimato nel 2014<sup>29</sup>.

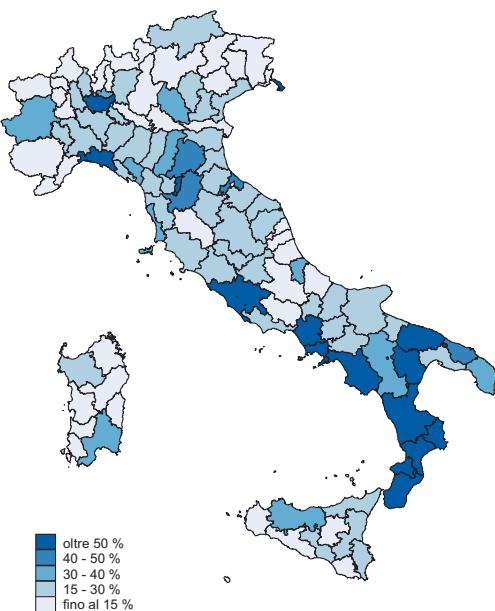
Sulla dinamica della copertura del territorio hanno influito, in maniera sostanziale, i piani di sostegno pubblico agli investimenti in infrastrutture

di banda larga ed ultralarga; tali piani hanno consentito agli aggiudicatari delle gare tramite le quali vengono assegnati i contributi pubblici, di aumentare la copertura dei servizi di nuova generazione in molte province del Mezzogiorno, soprattutto in Calabria ove, a livello provinciale, la copertura risulta superiore al 70% delle unità abitative, con un incremento rispetto all’anno precedente superiore al 100%. Si rammenta che il ricorso alla finanza pubblica per gli investimenti infrastrutturali è giustificato dalla bassa redditività degli investimenti nelle aree cosiddette a “fallimento di mercato” (tipicamente zone montuose, a bassa densità abitativa), ed è esplicitamente previsto dalla “Strategia Italiana

<sup>27</sup> Il valore relativo alla provincia di Rimini è determinato dall’elevato numero di strutture turistico-alberghiero in rapporto al numero di famiglie residenti.

<sup>28</sup> Numero di unità immobiliari che sono connesse ad un armadio di strada raggiunto dalla fibra ottica.

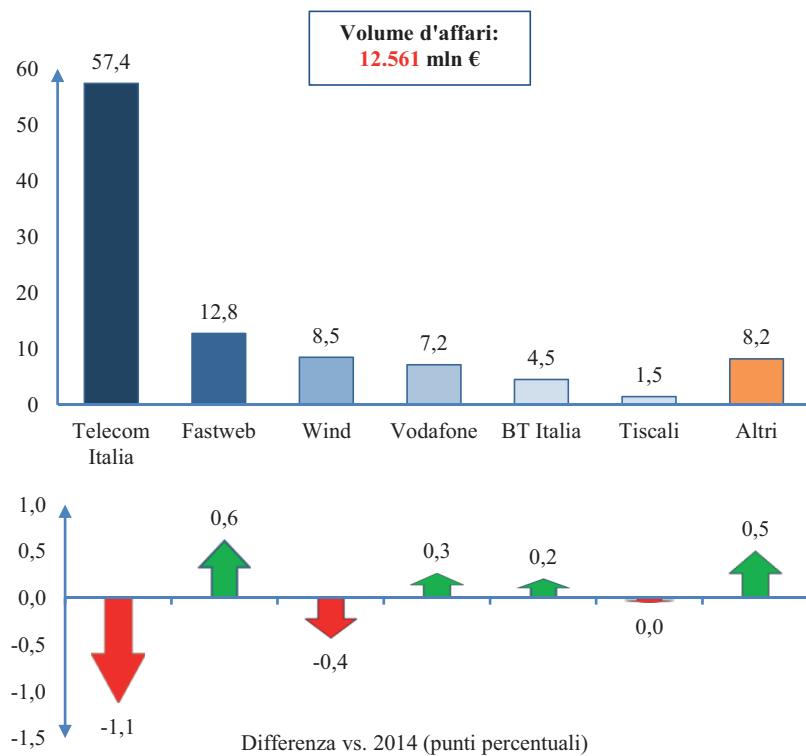
<sup>29</sup> Il numero delle abitazioni è ricavato dai dati raccolti dall’Istat nell’ambito del censimento del 2011 e comprendono le abitazioni occupate, da persone residenti e non residenti, e quelle non occupate per un totale di 31,2 milioni di abitazioni. A queste sono stati sommati gli edifici non residenziali, pari a circa 1,5 milioni di unità.



**Figura 2.1.13** - Unità immobiliari “passate” da servizi NGA (2015, %)

per la banda ultralarga” approvata dal Governo italiano in data 3 marzo 2015<sup>30</sup>. Questo spiega perché gli operatori preferiscono rivolgere i propri investimenti verso le aree metropolitane e le province più densamente abitate<sup>31</sup>; nel 2015, nelle 23 province in cui le unità abitative “passate” superavano le 100.000 unità si concentravano il 68% degli edifici “passati” ed il 48% della popolazione italiana.

Considerando la spesa complessiva di famiglie ed imprese in servizi da rete fissa (cfr. Figura 2.1.14), nel 2015 la quota di mercato di Telecom Italia si è attestata al 57,4%, con una riduzione di 1,1 punti percentuali rispetto al 2014. Se ne avvantaggiano in particolare Fastweb (+0,6 punti percentuali) e gli operatori minori (categoria “Altri” +0,5 punti percentuali), con la conseguente riduzione del livello di concentrazione nel mercato. Da evidenziare che i ricavi ottenuti dagli operatori di accesso *fixed wi-*



**Figura 2.1.14** - Spesa finale degli utenti per operatore (2015, %)<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Per un ulteriore approfondimento si veda la Strategia Italiana per la banda ultralarga, pubblicata sul sito istituzionale del Ministero dello Sviluppo Economico <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/comunicazioni/banda-ultralarga/progetto-strategico-banda-ultralarga>.

<sup>31</sup> Per un approfondimento sugli investimenti degli operatori privati si veda il Report AGCOM “Le determinanti degli investimenti privati in infrastrutture di telecomunicazione”.

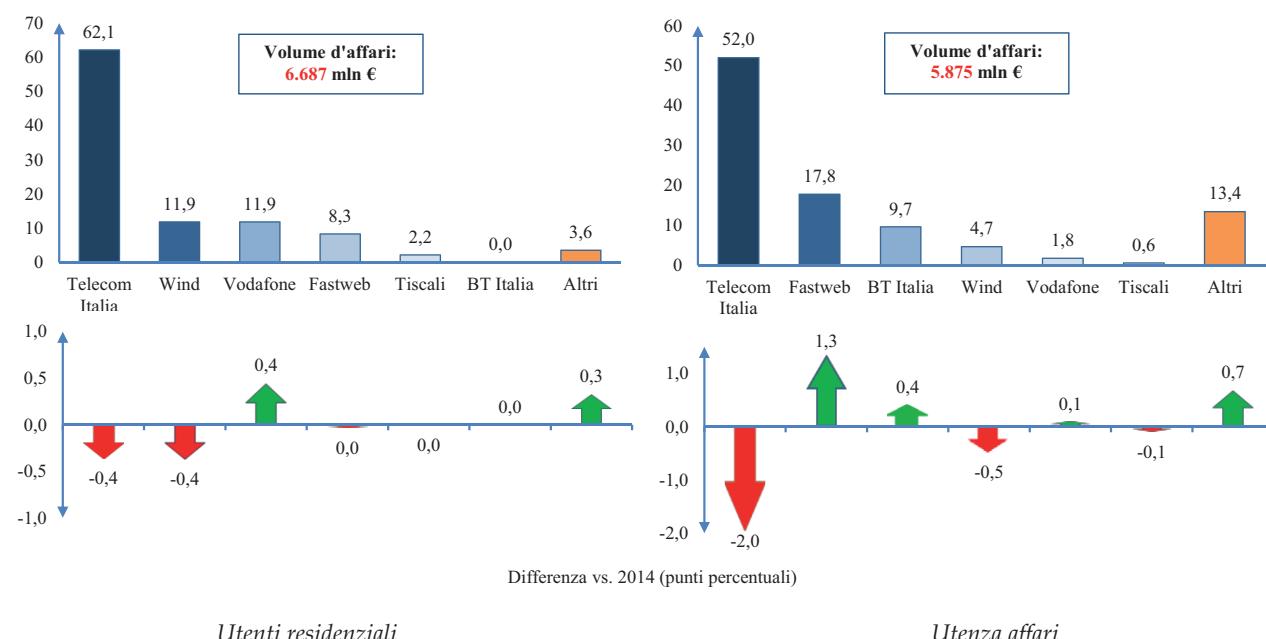
<sup>32</sup> Si ricorda che le quote di mercato relative al 2014 (così come per i valori indicati nelle successive tabelle), a causa di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo operate dalle imprese, anche a seguito della mutata struttura delle informazioni richieste dall’Autorità, di riclassificazioni e in altri casi per mutati perimetri di attività, non sono direttamente confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione annuale.

reless sono cresciuti del 23% durante il 2015 arrivando a superare i 150 milioni di euro.

Riflessioni analoghe possono essere effettuate riguardo alla tipologia di utenza (cfr. Figura 2.1.15); il segmento residenziale risulta maggiormente concentrato rispetto a quello affari, con un peso di Telecom Italia superiore al 62%, anche se in calo, rispetto al 2014, di 0,4 punti percentuali. Più lontani, in termini di quota di mercato, si collocano gli operatori Wind e Vodafone, entrambi con una quota dell'11,9%, ma con il primo che perde 0,4 punti percentuali ed il secondo che invece la incrementa del medesimo ammontare. Per quanto riguarda il segmento affari, nonostante Telecom Italia mantenga la posizione di *market leader* con una quota del 52%, in calo di 2 punti percentuali rispetto al 2014, la pressione competitiva esercitata dagli operatori sembra essere più intensa, con Fastweb che rafforza la propria posizione guadagnando 1,3 punti percentuali rispetto al 2014, arrivando a detenere quasi il 18% del segmento, con BT Italia che si attesta vicino al 10% (+0,4 punti percentuali sul 2014), in crescita (+0,7 punti percentuali) anche molti operatori di piccola e media dimensione, i quali rivolgono la propria offerta commerciale principalmente al-

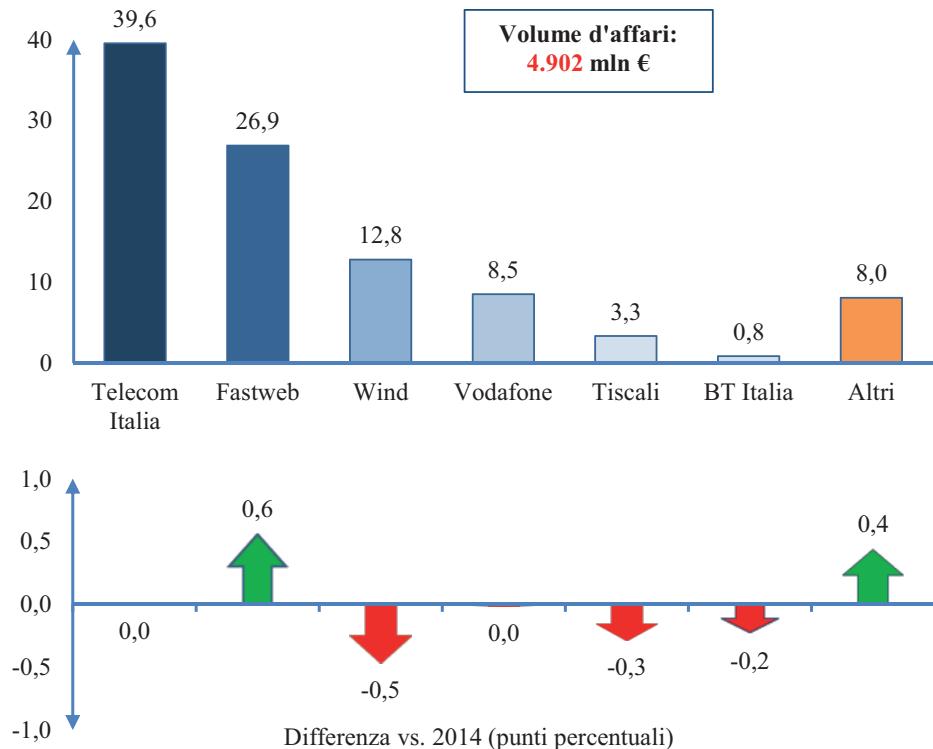
l'utenza affari, che nel complesso detengono il 13,4% del segmento (categoria "Altri").

I profondi mutamenti tecnologici che hanno caratterizzato le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni hanno portato nel 2015 i ricavi dai servizi a larga banda a superare quelli derivanti dalla fornitura dei tradizionali servizi voce. I primi, infatti, con una crescita del 4,2% hanno superato i 4,9 miliardi di euro, un valore che risulta, seppur di poco, superiore a quello del giro d'affari dei secondi<sup>33</sup>. Di conseguenza, come si evince dalla Figura 2.1.16, la pressione competitiva nella fornitura dei servizi dati è maggiore rispetto al segmento dei servizi voce, per cui il peso di Telecom Italia si ferma nel 2015 a poco meno del 40%, senza apprezzabili variazioni rispetto all'anno precedente. Fastweb rafforza la seconda posizione sfiorando il 27% (+0,6 punti percentuali), mentre si riduce il peso di Wind, Tiscali e BT Italia; la quota di Vodafone rimane invariata all'8,5%, mentre cresce la quota degli operatori di piccola e media dimensione che confluiscono nella categoria "Altri". Da notare che le prime 4 imprese (Telecom Italia, Fastweb, Wind e Vodafone) congiuntamente rappresentano poco meno dell'88% del mercato.



**Figura 2.1.15** - Spesa finale degli utenti per operatore e per tipologia di utente (2015, %)

<sup>33</sup> I ricavi da servizi dati arrivano a sfiorare i 5,4 miliardi qualora si considerino anche i servizi dati tradizionali (servizi commutati di trasmissione dati, circuiti affittati).



**Figura 2.1.16** - Spesa per servizi finali su rete a larga banda (2015, %)

### I mercati di rete mobile

I mercati dei servizi di comunicazione su rete mobile negli ultimi anni sono stati caratterizzati da profondi mutamenti dovuti alla concomitante azione di più fattori tra i quali: l’azione regolatoria dell’Autorità, che si è articolata lungo le dimensioni dell’adeguamento dei prezzi *wholesale* al quadro normativo comunitario e della tutela dei consumatori; l’intensificazione della competizione tra gli operatori sui prezzi a livello *retail*; l’adeguamento tecnologico delle infrastrutture, tipico dei settori ad alta tecnologia, che si è manifestato attraverso l’espansione della copertura e la diffusione delle tecnologie LTE; il mutamento nello stile di consumo degli utenti, specie nell’uso di applicazioni “social”; la riduzione della spesa media in servizi mobili delle famiglie, che non hanno ancora messo alle spalle la crisi che ha caratterizzato gli anni passati.

Tra il 2010 ed il 2015 i ricavi da servizi *retail* (cfr. Figura 2.1.17) hanno registrato nel complesso una riduzione superiore al 20%, che però si è articolata in maniera decisamente diseguale fra le varie tipologie di servizi: i ricavi da servizi voce, infatti, si

sono ridotti del 43%, mentre i ricavi provenienti da servizi dati sono cresciuti del 13%. Appare opportuno segnalare come il crescente utilizzo in mobilità di *social network* e di servizi *web* abbia indotto l’utilizzo di *device* sempre più evoluti e, conseguentemente, una considerevole crescita dei ricavi da commercializzazione di terminali: si stima che a fine 2015 questa voce di ricavo si sia attestata intorno ad 1,6 miliardi di euro, con una crescita, rispetto al 2010, superiore al 60%.

Rispetto a quanto rilevato lo scorso anno, la riduzione dei ricavi complessivi sembra quasi essersi arrestata dal momento che questi registrano una flessione di soli 0,6 punti percentuali rispetto al valore del 2014. La dinamica dei ricavi risulta ancora fortemente condizionata dalla sensibile riduzione dei ricavi da servizi voce (-8%), la quale è però bilanciata dalla crescita dei ricavi da fornitura di servizi dati (+6,2%) e da altri servizi (+5,5%) fra i quali, come si diceva, prevalentemente la vendita di terminali e *smartphone*.

In termini di volumi, i servizi voce (cfr. Figura 2.1.18) nel 2015 hanno registrato una crescita del

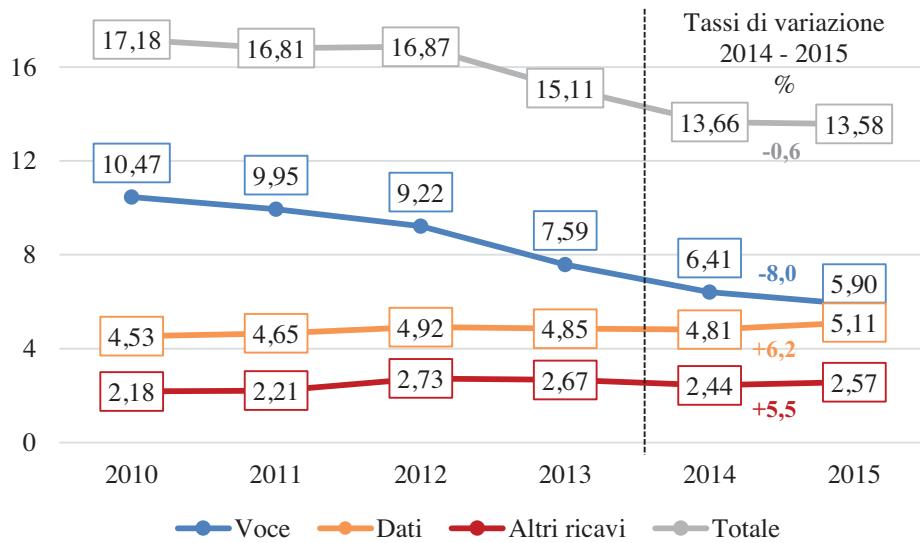


Figura 2.1.17 - Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)

2,5%, comunque in riduzione rispetto all'incremento del 6% registrato nel corso del 2014. Analizzando con maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono le sole chiamate "off net" (+15,9%); come già segnalato nella scorsa Relazione annuale, si tratta di un fenomeno legato alla riduzione dei prezzi di terminazione imposta dall'Autorità che ha reso inefficaci le strategie di fidelizzazione della clientela tipicamente praticate dagli operatori negli anni passati.

L'invio di SMS ha seguito dinamiche analoghe; a fronte di una flessione media dei volumi del 28,5% –

dovuta principalmente alla crescente diffusione dei servizi di comunicazione mobile di tipo "social" – la direttrice "on net" si riduce di circa il 40%, quella "off net" mostra una riduzione di poco inferiore al 9%.

Relativamente ai ricavi da servizi voce (cfr. Figura 2.1.19), perdura il trend di flessione per tutte le direttrici considerate; la riduzione più ampia si è avuta per i servizi offerti su rete internazionale, mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali, che rappresentano oltre il 70% dei ricavi del segmento in esame (diretrici on net e off net), si riducono del 7,9%.

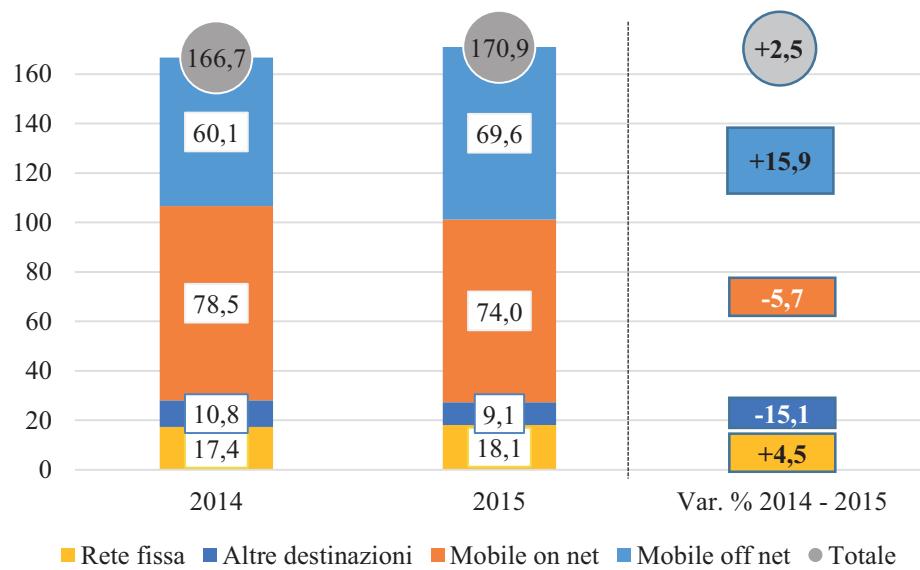
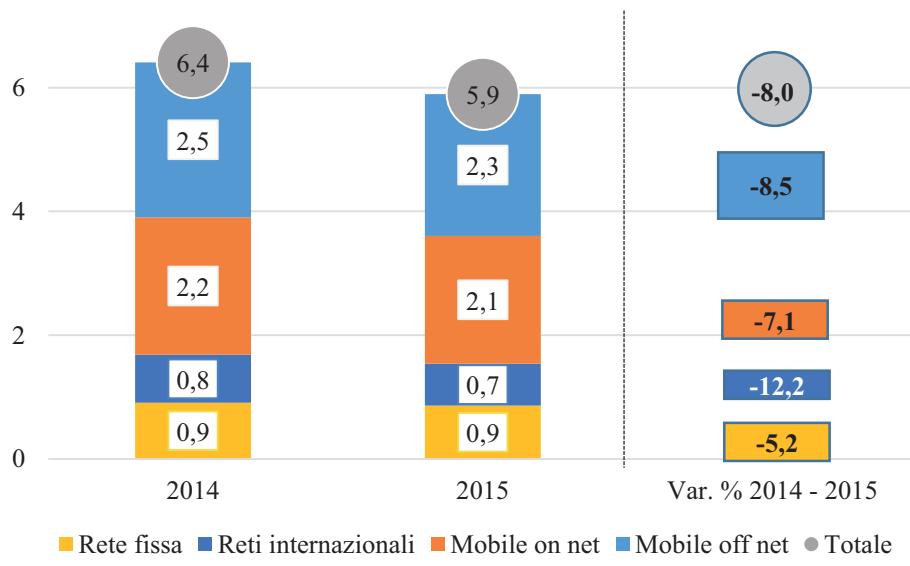


Figura 2.1.18 - Traffico voce nella telefonia mobile (miliardi di minuti)



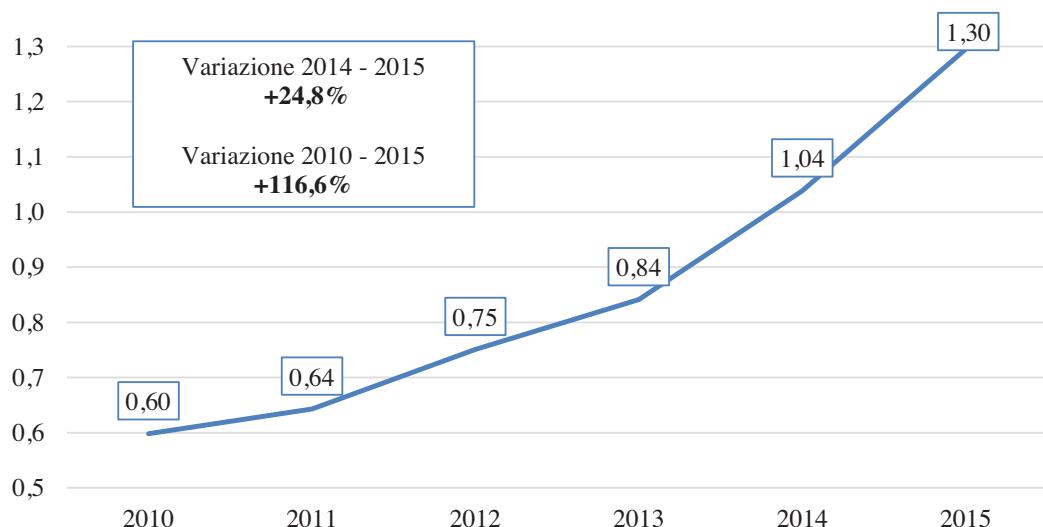
**Figura 2.1.19** - Ricavi da servizi voce per diretrice di traffico (miliardi di €)

Nel 2015, con riferimento ai servizi dati offerti dagli operatori mobili, i volumi di traffico sono stati pari a circa 730 Petabyte (+45% rispetto al 2014). La diffusione dei *social network* e dei servizi disponibili sul *web* determinano il *trend* di crescita del traffico dati; nel 2015 il consumo medio mensile è stato pari a 1,3 Gigabyte, valore più che doppio rispetto ai livelli del 2010 (cfr. Figura 2.1.20), con una crescita su base annua non lontana dal 25% e per il periodo 2010 – 2015 di quasi il 117%.

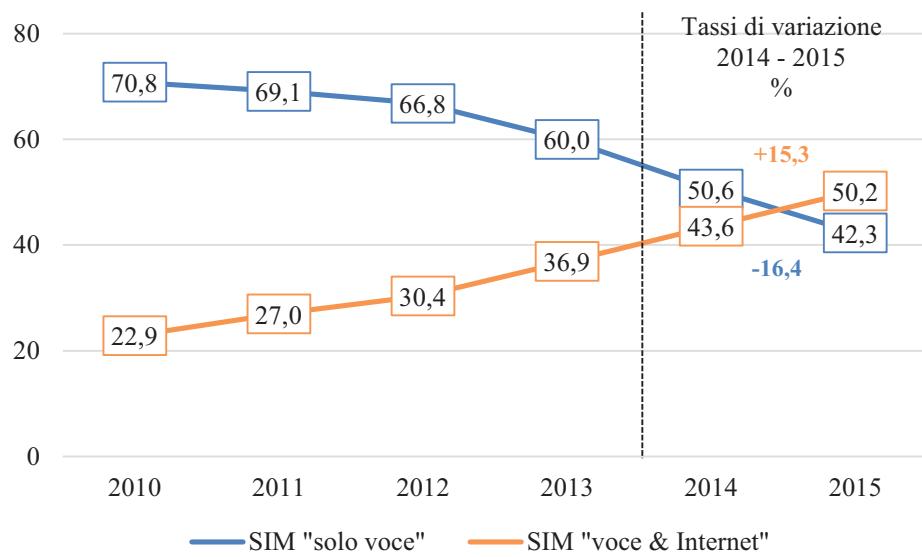
Il numero di SIM con le quali gli utenti hanno navigato in rete ha, lo scorso anno, superato quello

delle SIM che sono state utilizzate esclusivamente per i servizi voce (cfr. Figura 2.1.21); in parte questa dinamica è il risultato del processo di sostituzione fra servizi di messaggistica tradizionale e servizi di messaggistica *online*, indotto anche dalla capacità di questi ultimi di arricchire la comunicazione tra gli utenti con la condivisione istantanea, oltre che del testo, anche di suoni e immagini.

Per quanto riguarda i ricavi da servizi dati, questi mostrano una dinamica disomogenea tra i vari segmenti in conseguenza delle già citate “nuove” attitudini degli utenti (cfr. Figura 2.1.22): da una



**Figura 2.1.20** - Traffico unitario delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabyte/mese)



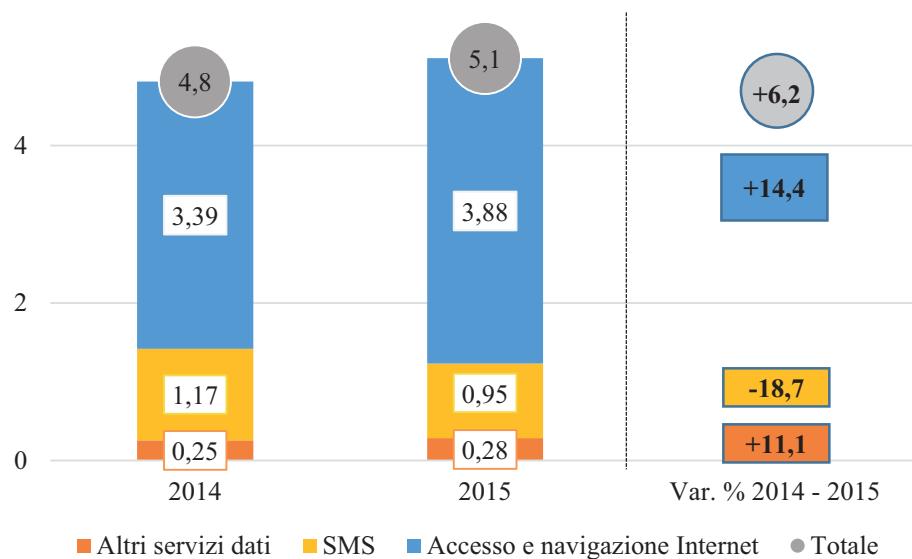
**Figura 2.1.21** - Andamento SIM “solo voce” e SIM “voce & Internet” (milioni)

parte si registra una ulteriore e significativa flessione degli introiti da SMS (-18,7%), che si riducono a meno di un miliardo di euro, dall'altra, i servizi di accesso e navigazione in Internet continuano a crescere sensibilmente (+14,4%).

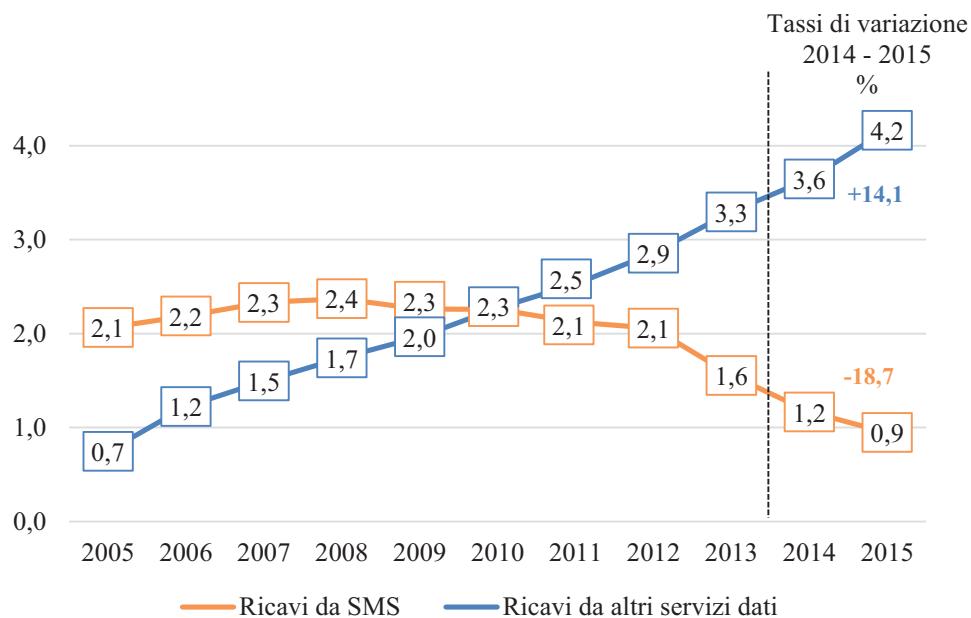
La Figura 2.1.23 ricostruisce l'evoluzione dei ricavi da servizi dati nel corso dell'ultimo decennio, suddivisi fra servizi tradizionali, principalmente SMS, ed altri servizi dati, principalmente servizi di accesso ad Internet. Mentre nel 2005 gli introiti da SMS erano circa il triplo di quelli da altri servizi dati, nel 2010 i ricavi delle due tipologie di servizi si sono egualati (intorno ai 2,3 miliardi). Da allora i ricavi da altri servizi dati sono

cresciuti quasi del doppio, arrivando a rappresentare, nel 2015, più del quadruplo dei ricavi da servizi tradizionali.

In relazione alla redditività delle SIM, i ricavi unitari fanno registrare un leggero incremento (da 143 a 145 euro/anno) rispetto all'anno precedente; tuttavia, è opportuno osservare che tale risultato non è dovuto all'aumento complessivo dei ricavi, che invece, come mostrato in precedenza, si sono ridotti dello 0,6%, ma dipende dalla riduzione del 2,3% della *customer base*, come misurata dal numero di SIM che nel 2015 è passato da 95,5 a 93,3 milioni. Guardando alla composizione della spesa per utente, che come si è detto si riduce marginalmente



**Figura 2.1.22** - Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di €)



**Figura 2.1.23** - Ricavi da SMS e da altri servizi dati (miliardi di €)

attestandosi a 265 euro/anno nel 2015, si può osservare che la spesa per i servizi voce si riduce dell'8,3% raggiungendo i 111 euro/anno, mentre

aumenta dell'ordine del 5-6% la spesa per servizi dati (che sfiorano i 100 euro/anno) e del 3,8% la spesa per terminali (cfr. Figura 2.1.24)<sup>34</sup>.



**Figura 2.1.24** - Ricavi unitari per SIM e utente (euro/anno)

<sup>34</sup> I valori della tabella in esame sono stati calcolati avendo a riferimento il dato, indicato dall'Istat, relativo alla popolazione residente al 1° gennaio 2014 e 2015 (rispettivamente 60,78 e 60,79 milioni) (<http://demo.istat.it/pop2015/index.html> (estrazione del 28 aprile 2016)). Gli *user* sono stimati nel 99% della popolazione con età compresa tra i 10 e gli 80 anni. Pertanto i valori stimati per il 2014 e 2015 sono risultati costanti intorno ai 51,24 milioni.

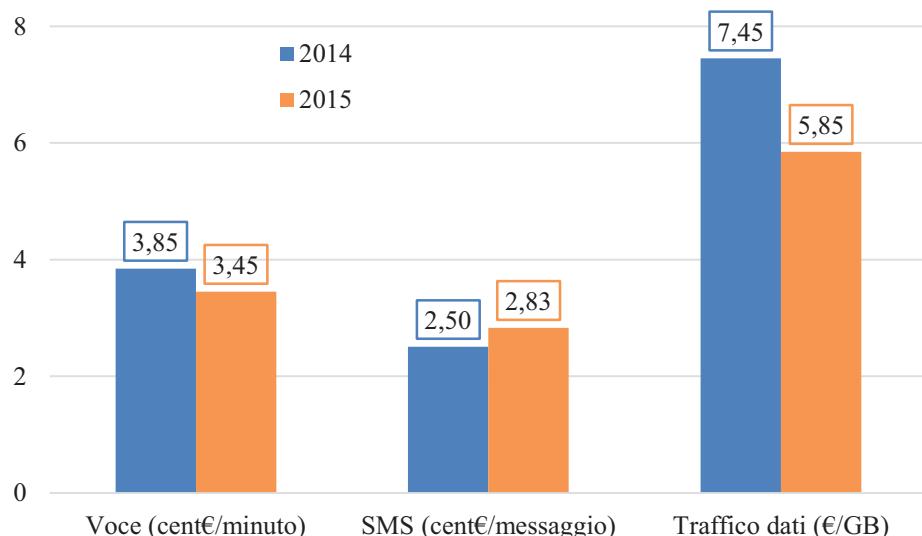
Tali considerazioni si riflettono nella composizione dei ricavi per tipologia di servizi che, quindi, si muove lungo linee analoghe (cfr. Figura 2.1.25). In particolare, i ricavi unitari registrano una flessione sia per i servizi voce (-10,4%), sia per i servizi dati (-21,5%). Con riferimento agli introiti unitari degli SMS si osserva invece una crescita non marginale (+13,2%). Tale risultato, in linea con quanto osservato l'anno precedente, sembra confermare una strategia delle imprese volta ad arginare la strutturale compressione dei volumi afferenti ad un servizio "tradizionale" derivante dalla diffusione di servizi di messaggistica *online* e che viene utilizzato, prevalentemente, da una clientela caratterizzata da bassi volumi di consumo, poco incline all'adozione di nuovi servizi e pertanto scarsamente sensibile alle variazioni di prezzo unitario, poco percepibili in termini di costo complessivo del servizio.

In relazione al livello di contendibilità dei mercati di telecomunicazione mobile, il quadro competitivo nel 2015 mostra una leggera flessione di Telecom Italia, che si conferma comunque quale *market leader* (32,2%), e di Vodafone (31%); risulta in aumento la quota di mercato di H3G (+0,6%) e, in misura minore, quella di Wind e degli MVNO (cfr. Figura

2.1.26)<sup>35</sup>. In conseguenza di queste dinamiche, la concentrazione settoriale si riduce rispetto al 2014.

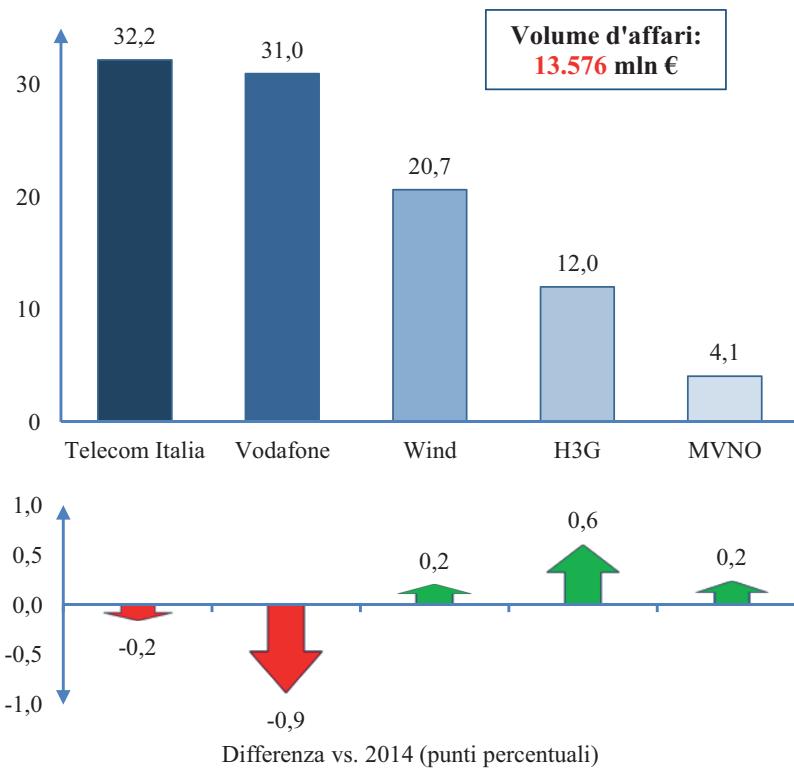
Se ci si sofferma sulla distribuzione delle quote di mercato per categorie di utenza (cfr. Figura 2.1.27), si osservano livelli di concentrazione differenti. Nel segmento residenziale, pur restando *market leader*, è solo l'operatore Vodafone a segnare una riduzione, pari a 1,1 punti percentuali, nella quota di mercato. Nel segmento della clientela affari, sono soprattutto Wind (+0,9 punti percentuali) e H3G (+0,7 punti percentuali) a trarre vantaggio dall'arretramento dei due principali operatori, in particolare di Telecom Italia (-1,5 punti percentuali) la cui quota di mercato scende al di sotto del 50%.

Con riferimento alla distribuzione delle quote di mercato tra gli operatori MNO e MVNO, nel 2015, non si registrano dinamiche particolarmente rilevanti rispetto alla cornice osservata lo scorso anno (cfr. Figura 2.1.28). Tra gli operatori infrastrutturati, i cosiddetti MNO, Telecom Italia si conferma quale *market leader* con il 33,6%, mentre della leggera flessione di Vodafone (-0,8%) se ne avvantaggia in particolare H3G (+0,7%). Guardando agli operatori mobili virtuali, i cosiddetti MVNO, si registra nel complesso una crescita del fatturato del



**Figura 2.1.25** - Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati (centesimi di €)

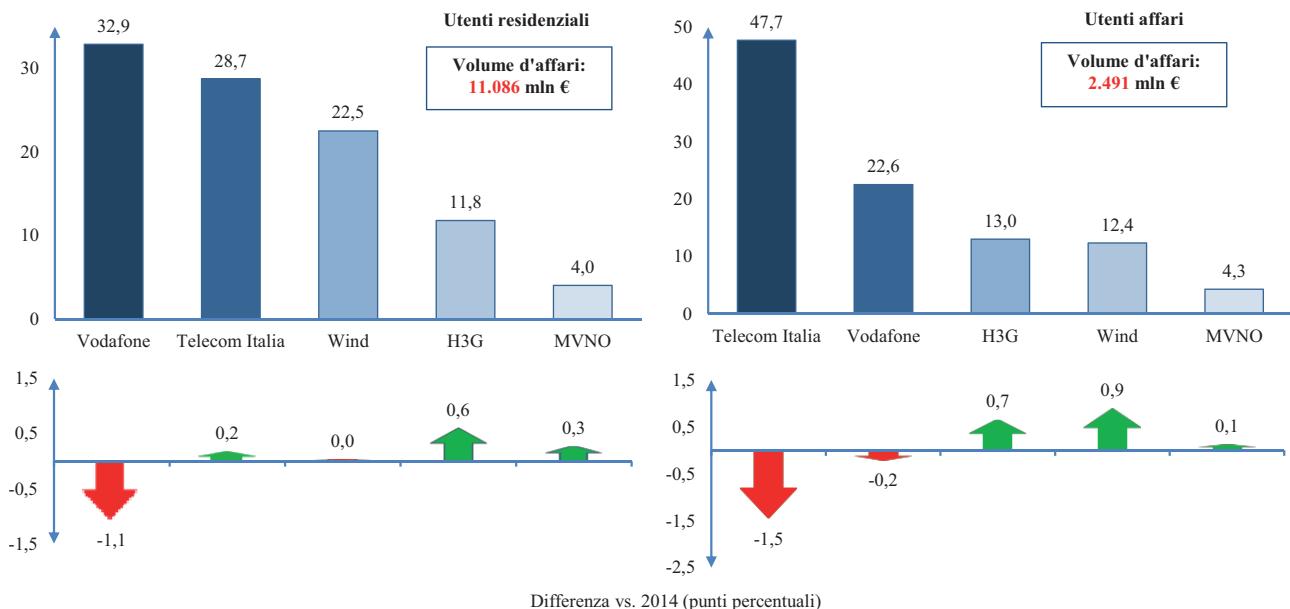
<sup>35</sup> Le quote di mercato relative al 2014, a causa di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo e di riclassificazioni operate dalle imprese (ad eccezione di H3G tutte presenti sia nella telefonia fissa che mobile) non sono confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione annuale.



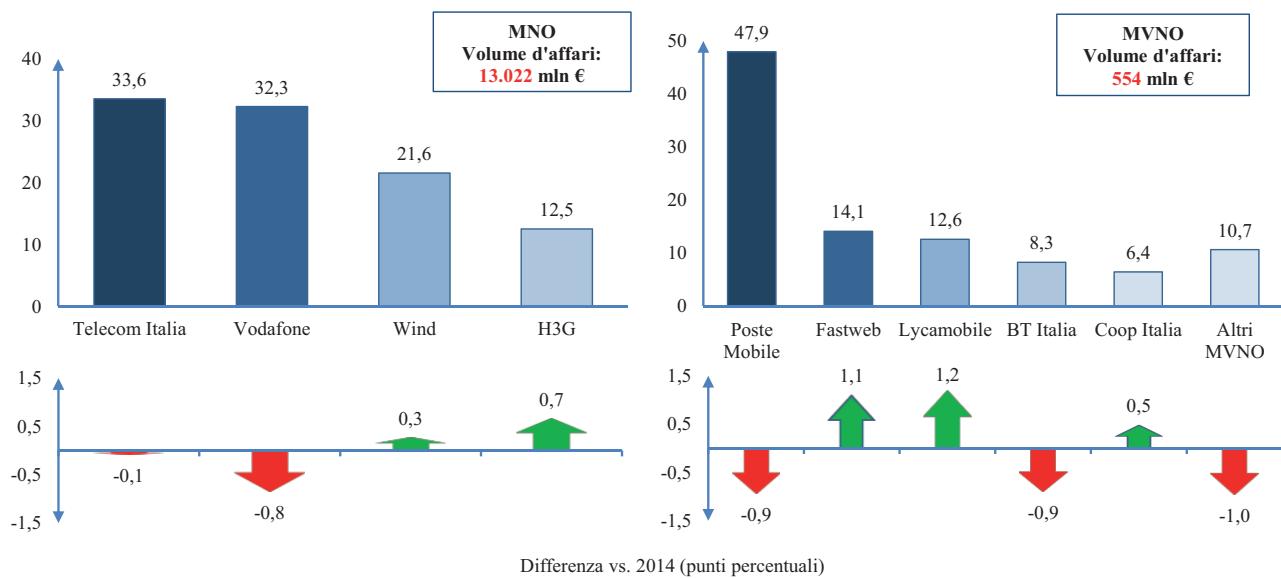
**Figura 2.1.26** - Quote di mercato nella spesa finale (2015, %)

5,7% che si attesta su di un giro di affari pari 554 milioni di euro. Poste Mobile continua a rappresentare poco meno della metà del segmento in esame, mentre crescono Fastweb (+1,1%), con un *business*

*model* basato sull'integrazione con l'offerta di servizi di rete fissa, e Lycamobile (+1,2%) che adotta un modello di *business* basato sui servizi offerti ai residenti non italiani.



**Figura 2.1.27** - Quote di mercato nella spesa finale per tipologia di clientela (2015, %)

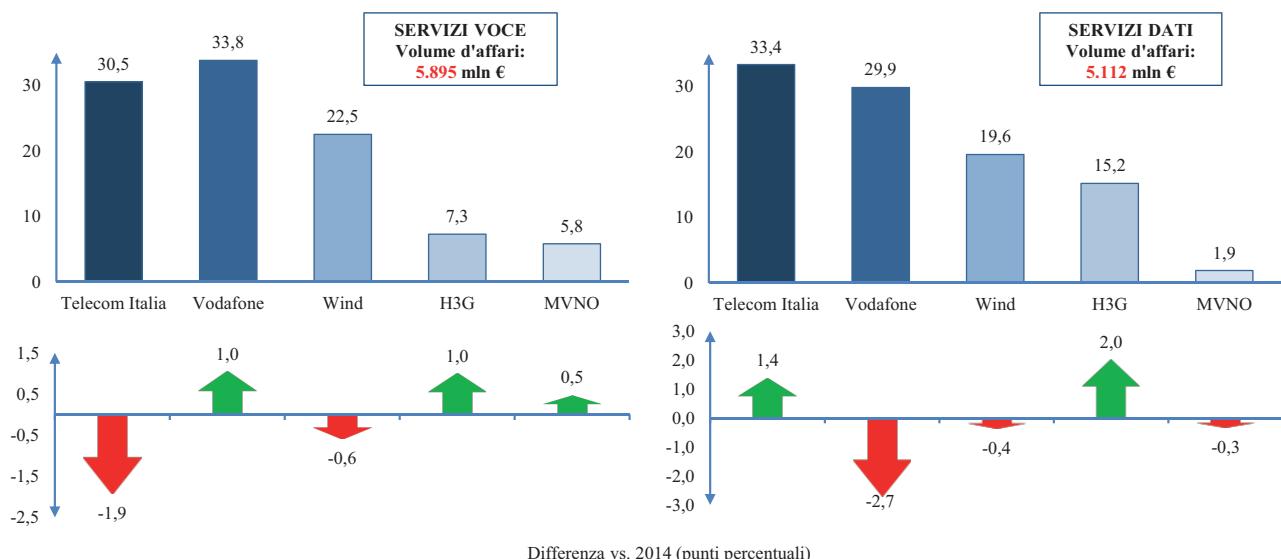


**Figura 2.1.28** - Distribuzione delle quote di mercato degli MNO e MVNO (2015, %)

Con specifico riferimento alle quote di mercato nei servizi “core” della telefonia mobile, rappresentati dai servizi voce e da quelli dati, il 2015 ha registrato dinamiche competitive decisamente meno accentuate rispetto a quanto osservato in passato. Nel dettaglio (cfr. Figura 2.1.29), Vodafone rafforza il proprio primato nel segmento dei servizi voce, mentre Telecom Italia registra un analogo risultato nel segmento dati. La quota di

H3G cresce in entrambi i comparti, mentre la quota di Wind subisce una leggera erosione in entrambi i segmenti.

Accanto alla rappresentazione delle dinamiche di dettaglio, per le quali si rimanda all’Osservatorio sulle Comunicazioni dell’Autorità, un indicatore utile per la valutazione delle dinamiche competitive del mercato della telefonia mobile è rappresentato dall’andamento delle linee acquisite

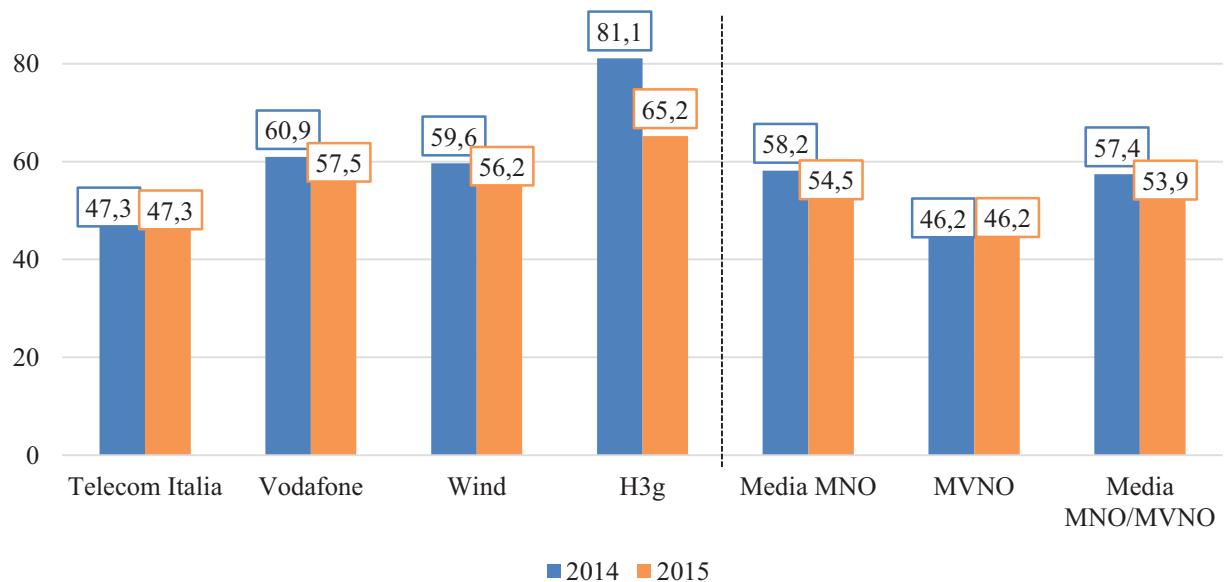


**Figura 2.1.29** - Quote di mercato nei servizi voce e dati (2015, %)

e dismesse e dall'utilizzo, da parte degli utenti, del servizio di *mobile number portability*. Con riferimento al primo aspetto, nel 2015 il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili è stato pari a 50,3 milioni, con una riduzione dell'8,2%, rispetto all'anno precedente. L'indice di movimentazione dinamica (cfr. Figura 2.1.30) fornisce una sintesi rappresentativa dell'intensità della competizione presente sul mercato<sup>36</sup>. In media, la movimentazione in entrata ed in uscita rispetto alla base clienti si è ridotta dal 57,4% del 2014 al 53,9% del 2015, a conferma del raggiungimento di una relativa omogeneità nella struttura dei servizi offerti e, soprattutto, delle strategie di *pricing* – con valori unitari oramai difficilmente comprimibili ulteriormente – adottate dalle imprese. Tale andamento appare peraltro confermato dall'andamento dell'indice dei prezzi dei servizi relativi alla tele-

fonia mobile che nel corso del 2015 ha mostrato una riduzione più contenuta rispetto all'anno precedente (0,6%)<sup>37</sup>.

Le operazioni complessive del servizio di *mobile number portability* nel 2015 hanno sfiorato i 90 milioni di unità (cfr. Figura 2.1.31), con una crescita di +12,1 milioni rispetto al 2014, in linea con quanto rilevato per il periodo 2013-2014 (+11 milioni). I volumi osservati nel corso degli anni confermano l'efficacia della delibera n. 147/11/CIR e della successiva delibera n. 651/13/CONS, che hanno previsto la riduzione dei tempi per l'attivazione del servizio di portabilità del numero e la sua gratuità per il cliente che lo richiede; ne consegue che l'indice di "mobilità" della *mobile number portability*, che misura la propensione al passaggio ad un nuovo operatore, segna un aumento di tre punti percentuali<sup>38</sup>.

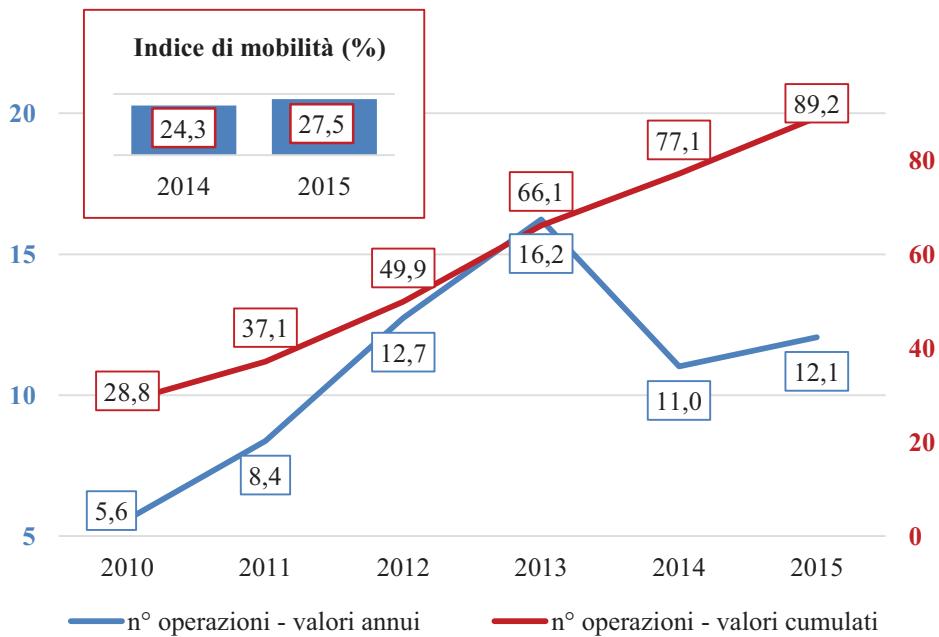


**Figura 2.1.30 - Indice di movimentazione dinamica (%)**

<sup>36</sup> L'indice è dato dal rapporto tra la somma algebrica delle linee acquisite e di quelle dismesse (al numeratore), e la base clienti media (al denominatore), moltiplicato per 100.

<sup>37</sup> Fonte: Istat. Da dicembre 2014 a dicembre 2015 l'indice dei servizi di telefonia mobile è infatti passato da 82,2 a 81,7.

<sup>38</sup> L'indice di mobilità è dato dal rapporto tra il totale delle linee donate/acquisite attraverso il ricorso al servizio di MNP nell'anno e la corrispondente *customer base* media complessiva (al netto delle m2m). È da notare come tale risultato sia dovuto anche alla riduzione del valore del denominatore dell'indice da 90,6 a 87,5 milioni.



**Figura 2.1.31** - Il servizio di *Mobile Number Portability* (milioni di unità) e l'indice di mobilità (%)

## 2.2 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale

### Principali trend del 2015

- ✓ Il sistema dei media vive un nuovo ciclo tecnologico che impone nuove sfide sotto il profilo economico, normativo e regolamentare.
- ✓ La composizione e la struttura dei ricavi del settore dei media non sono ancora rappresentative dei fenomeni in atto, quali la diffusione di nuovi prodotti e l'ampliamento di nuove modalità di fruizione.
- ✓ Sebbene alcuni comparti (nello specifico la stampa) risentano ancora della crisi economica e, soprattutto, strutturale, altri (radio Tv) mostrano segnali di ripresa e la pubblicità *online* continua a crescere.
- ✓ Il settore dei media è interessato dalla ricerca di nuove alleanze e fusioni di natura sia verticale sia orizzontale, che hanno condotto e stanno conducendo a rilevanti operazioni di M&A.
- ✓ Sotto il profilo informativo la televisione rimane il primo mezzo per informarsi su fatti nazionali, internazionali e locali seguita da Internet che si colloca prima dei quotidiani, mentre la radio mantiene un valore informativo meno accentuato.

Negli ultimi anni, il sistema tradizionale dei media è stato interessato da profonde trasformazioni: fattori di natura normativa, tecnologica e di mercato, che affondano le proprie radici negli anni '80-'90 e che hanno prodotto e ancora esplicano i propri effetti, di diversa intensità da segmento a segmento.

Da un lato, l'innovazione tecnologica, che si è manifestata nei processi di digitalizzazione e nella crescita esponenziale di Internet, e, dall'altro, l'alternarsi di interventi normativi di estrazione comunitaria o nazionale, nonché di pronunce giurisprudenziali, che si sono succeduti nel tempo, sebbene con finalità differenti (fra cui si rilevano in particolare la razionalizzazione delle risorse frequenziali e la tutela della concorrenza in un'ottica di armonizzazione comunitaria, la tutela del pluralismo), hanno contribuito a delineare un quadro complessivo dell'industria dei media ancora in evoluzione.

Tale evoluzione è caratterizzata, nel periodo più recente, dalla ricerca di nuove alleanze e fusioni (processi di M&A intervenuti o in corso nella radio, nella televisione e nei quotidiani), dalla trasformazione dei modelli di offerta, dove, a quella tradizionale, si affiancano i contenuti digitali diffusi via Internet (sviluppo di testate *online* e/o di prodotti editoriali digitali, di contenuti audiovisivi e radio-

fonici disponibili via *web*), senza, tuttavia, condurre, almeno con riferimento a specifici compatti (fra cui quelli editoriali), ad un affrancamento dal declino congiunturale e/o strutturale che ha colpito il settore nel suo complesso.

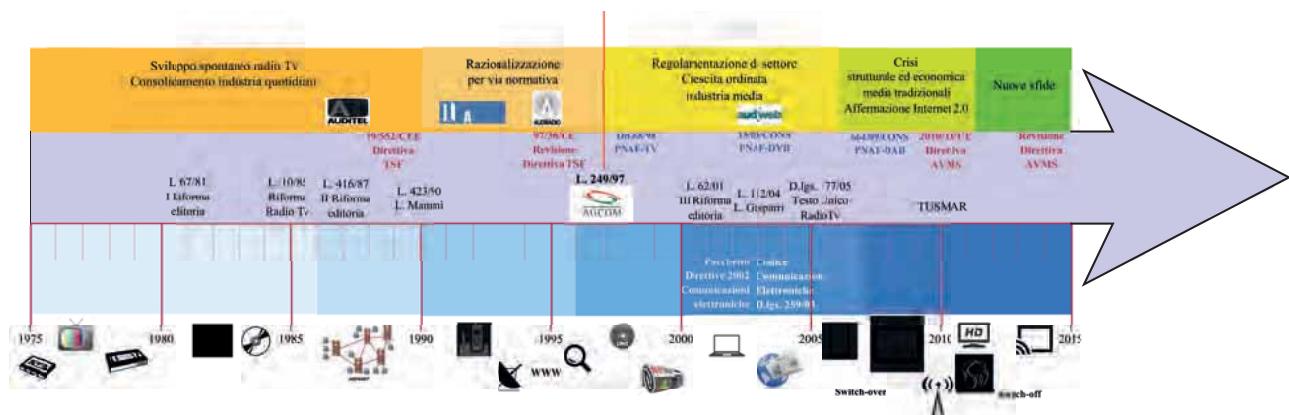
Dagli anni '70 ad oggi, le interrelazioni di mercato e normative tra la tutela di alcuni interessi generali, la promozione dei contenuti e l'innovazione tecnologica nelle industrie audiovisive ed editoriali e in quelle ad esse legate (*Information and Communication Technologies*, d'ora in avanti, *ICT*) si ampliano, con lo sviluppo della rivoluzione digitale. Tali interrelazioni hanno affrontato almeno quattro fasi, ognuna delle quali caratterizzata dalla diversa integrazione di differenti *input* (tecnologico, normativo ed economico) (cfr. Figura 2.2.1).

### Prima degli anni '90: lo sviluppo spontaneo

Fino alla seconda metà degli anni settanta, la trasmissione e diffusione dei programmi radiotelevisivi era riservata allo Stato ed affidata in concessione alla Rai Radiotelevisione Italiana, a totale partecipazione pubblica. In seguito agli interventi giurisprudenziali che dichiararono l'illegittimità costituzionale della riserva allo Stato dell'attività

radiotelevisiva a livello locale e in assenza di una pianificazione nazionale della ripartizione delle frequenze, si sono sviluppate le prime emittenti televisive locali e, in seguito, i primi *network* nazionali. Negli stessi anni si sviluppava rapidamente anche il settore radiofonico locale, con la nascita di numerose emittenti (la c.d. epoca dei "cento fiori") capaci di intercettare una domanda di musica, informazione e intrattenimento che non si riconosceva nell'offerta del servizio pubblico.

A fronte della crescita, non inquadrata nell'ambito di un ben definito impianto legislativo, del settore radiotelevisivo, l'editoria quotidiana si configurava già come un'industria culturale più matura, con un contesto normativo delineato (con un primo intervento nel 1948 – Legge 8 febbraio 1948, n. 47 – successivamente rivisto negli anni '80; Legge n. 416/81, novellata, in particolare, dalla Legge n. 67/87). I principali quotidiani italiani sono stati fonati, infatti, alla fine dell'800<sup>39</sup>, mentre dopo il ventennio fascista (nel '24 nasce *l'Unità*), cominciarono ad apparire specie negli anni '40 alcune nuove pubblicazioni quotidiane nelle principali città<sup>40</sup>. A questi seguiranno alcuni ingressi più scaglionati nel tempo<sup>41</sup>.



### 1990-1997: la razionalizzazione per via normativa

Il 1990 coincide con la prima grande razionalizzazione dell'etere terrestre nazionale e con le prime politiche integrate di tutela e promozione del settore audiovisivo e radiotelevisivo pubblico e commerciale. Tali politiche – in gran parte dipendenti dai piani d'azione comunitaria per la tutela della diversità e del pluralismo (culturale e dell'informazione) e dalla definizione di un *framework* regolatorio comunitario che ha impostato l'attività di armonizzazione all'interno del mercato unico – risalgono, infatti, alla Direttiva del 1989 (c.d. Direttiva *Televisione senza frontiere* – di seguito TSF), nella sua prima versione, recepita parzialmente in Italia dalla c.d. Legge Mammì, nell'agosto del 1990. La legge si prefiggeva di assicurare la libertà di ricezione e non ostacolo alla trasmissione tra gli Stati membri, tutelando al contempo alcuni interessi generali, attraverso un insieme di norme minime relative alla regolamentazione dei contenuti delle trasmissioni televisive (in particolare, riguardanti l'informazione, la pubblicità, la protezione dei minori e il diritto di replica) introducendo, fra l'altro, importanti novità, fra cui un regime concessorio sulla base di una previa pianificazione delle frequenze. Tale intervento normativo ha ratificato il venire meno della riserva dello Stato dell'attività radiotelevisiva e l'introduzione di un sistema misto pubblico e privato – già introdotto qualche anno prima con un regime normativo transitorio (Legge n. 10/1985) – determinando, pertanto, il passaggio ad un percorso evolutivo incardinato finalmente nell'ambito di un sistematizzato contesto normativo.

Negli anni '90, d'altronde, il principale mezzo di informazione era ancora rappresentato dal quotidiano, che viveva una fase di sviluppo e crescita, anche se gli ingressi di nuovi operatori si erano pressoché esauriti (a livello nazionale l'unica entrata di quegli anni da segnalare è quella de *Il Foglio Quotidiano* nel 1996).

Parallelamente, nello stesso anno della Direttiva TSF, l'informatico inglese Tim Berners-Lee depositava presso il CERN di Ginevra un progetto che, due anni dopo, sarebbe diventato il *World Wide*

*Web*<sup>42</sup>; nel 1990 fece il suo ingresso il primo motore di ricerca (Archie) necessario alla selezione delle pagine in rete e, nel 1993, il primo *browser* grafico *web* (Mosaic) che facilitava la navigazione; tutte applicazioni che hanno favorito una crescita esponenziale della quantità di informazioni e servizi disponibili in rete, innescando un processo di sviluppo senza precedenti.

### 1997-2006: la regolamentazione di settore e la crescita ordinata

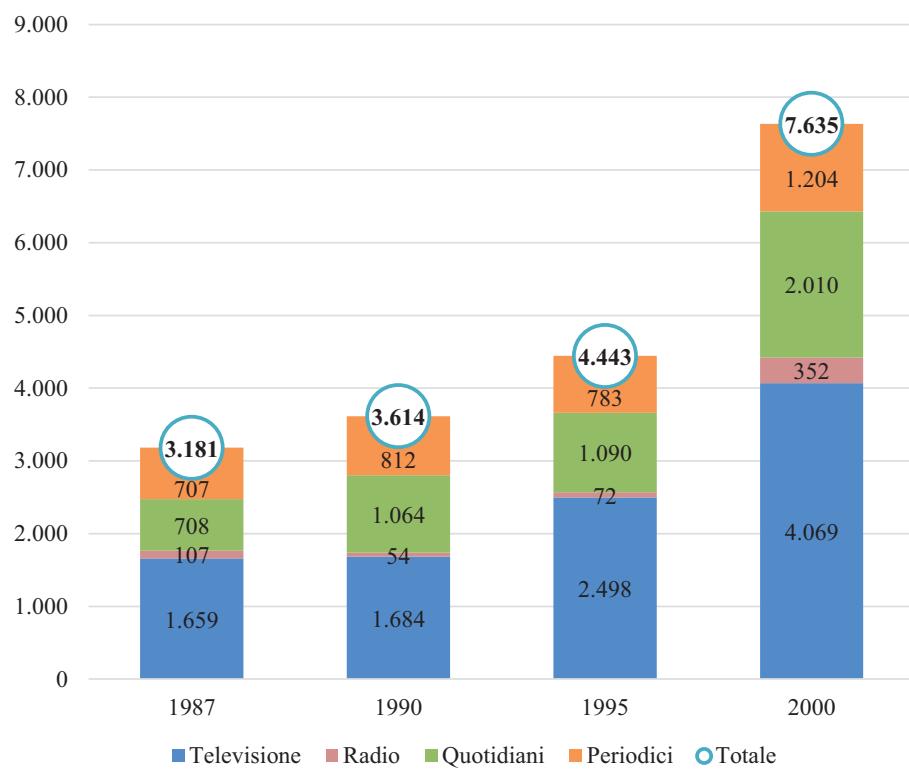
La disciplina della Legge Mammì fu in parte modificata e integrata dalla cd. Legge Maccanico (n. 249/1997) che istituiva l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – una delle prime Autorità convergenti al mondo – attribuendo alla stessa funzioni di regolamentazione e vigilanza dei mercati, nonché di tutela degli utenti nei settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo e dell'editoria; trasferendole, tra l'altro, i compiti allora in capo al Garante per la radiodiffusione e l'editoria (istituito appunto dalla Legge Mammì).

L'Autorità adottava, con la delibera n. 236/01/CONS, il Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) che sostituiva il Registro Nazionale della Stampa e il Registro delle Imprese Televisive, assorbendone le categorie di iscritti e ampliando il novero delle stesse categorie tenute all'iscrizione, in un'ottica di convergenza.

Nel 2005, il sistema radiotelevisivo si dotava del Testo unico della radiotelevisione, ora Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (TUSMAR), come innovato nel 2010.

Con riferimento agli aspetti di mercato – negli stessi anni in cui l'impianto legislativo sui media si adeguava, da un lato, alle novità e agli obblighi comunitari, dall'altro, alle innovazioni tecnologiche specifiche in ogni settore, che ne ridefinivano al contempo confini, attori, pratiche e usi – l'industria editoriale e quella radiotelevisiva conoscevano nel Paese il pieno sviluppo, con l'ampliarsi della platea dei telespettatori, dei radioascoltatori e dei lettori, e l'espandersi del settore pubblicitario (cfr. Figura 2.2.2).

<sup>42</sup> Cfr. Tim Berners-Lee, CERN. *Information Management: A Proposal*, 1989.



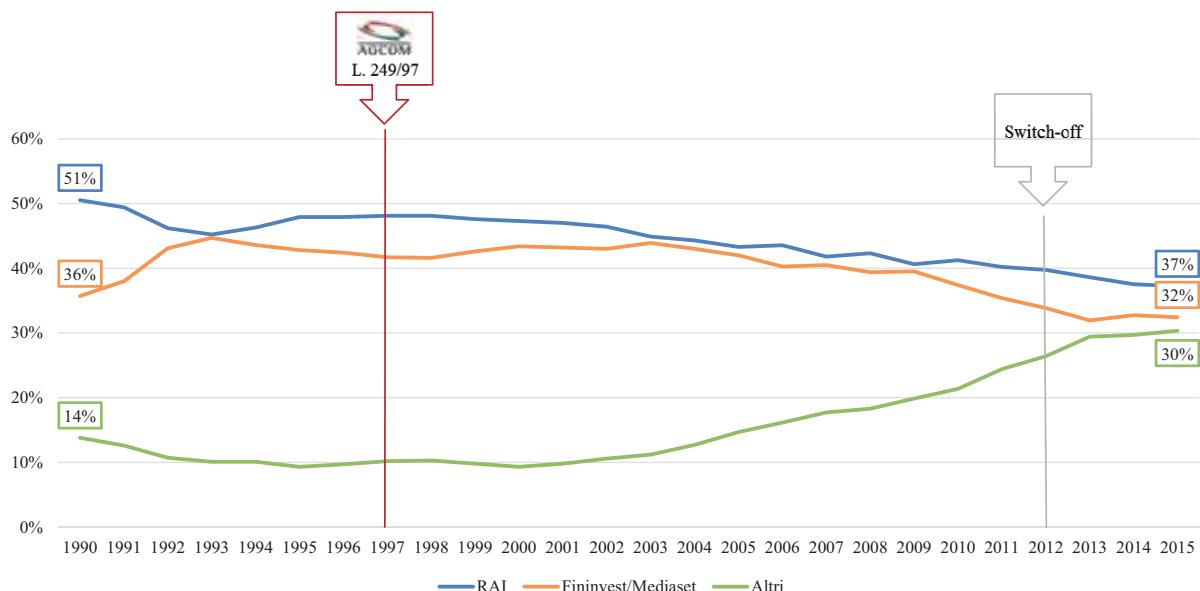
Fonte: Nielsen Media Research

**Figura 2.2.2** - Investimenti pubblicitari netti (1987-2000, mln €)

Parallelamente, si assisteva a grandi innovazioni tecnologiche che hanno completamente rivoluzionato il settore dei media tradizionali: digitalizzazione dei processi nelle redazioni giornalistiche e nelle rotative, colore nella stampa quotidiana, digitalizzazione e monitoraggio automatico dell'*air play* nelle stazioni radiofoniche, alta definizione e

schermo piatto negli apparecchi per la fruizione televisiva.

Nella televisione, in particolare, si constatava il consolidamento e la definitiva affermazione della televisione commerciale in termini di penetrazione e ascolti. Analizzando la distribuzione delle *audience* fra le emittenti (cfr. Figura 2.2.3) è possibile osservare



Fonte: Auditel

**Figura 2.2.3** - Ascolti televisivi (1990-2015)

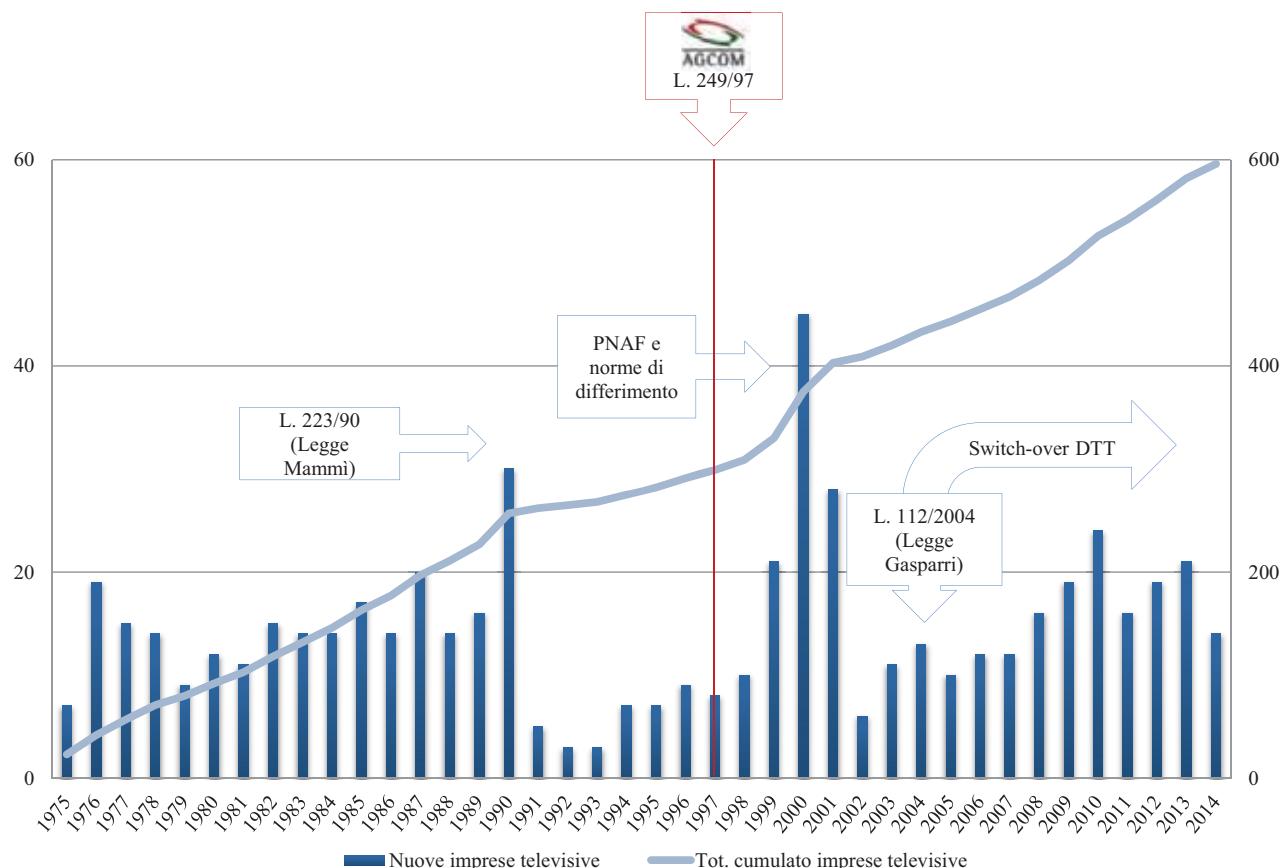
negli anni successivi alla costituzione dell'Autorità, anche grazie a fattori di mercato come l'entrata di nuovi e rilevanti operatori (si pensi all'entrata di Sky nel 2003), una riduzione del livello di concentrazione delle preferenze accordate dal pubblico.

Coerentemente con un *trend* decrescente della concentrazione degli ascolti, sempre nel settore televisivo, si è osservata un'evoluzione sostanzialmente in crescita della numerosità delle imprese televisive, nazionali e locali, che – analogamente a quanto avvenuto nel 1990 in corrispondenza dell'entrata in vigore della Legge Mammì – sono aumentate considerevolmente in quegli anni, nell'attesa che il PNAF definito dall'Autorità trovasse attuazione<sup>43</sup> (cfr. Figura 2.2.4).

Il settore radiofonico, invece, dopo un iniziale periodo di vitalità si è poi stabilizzato e consolidato (cfr. Figura 2.2.5).

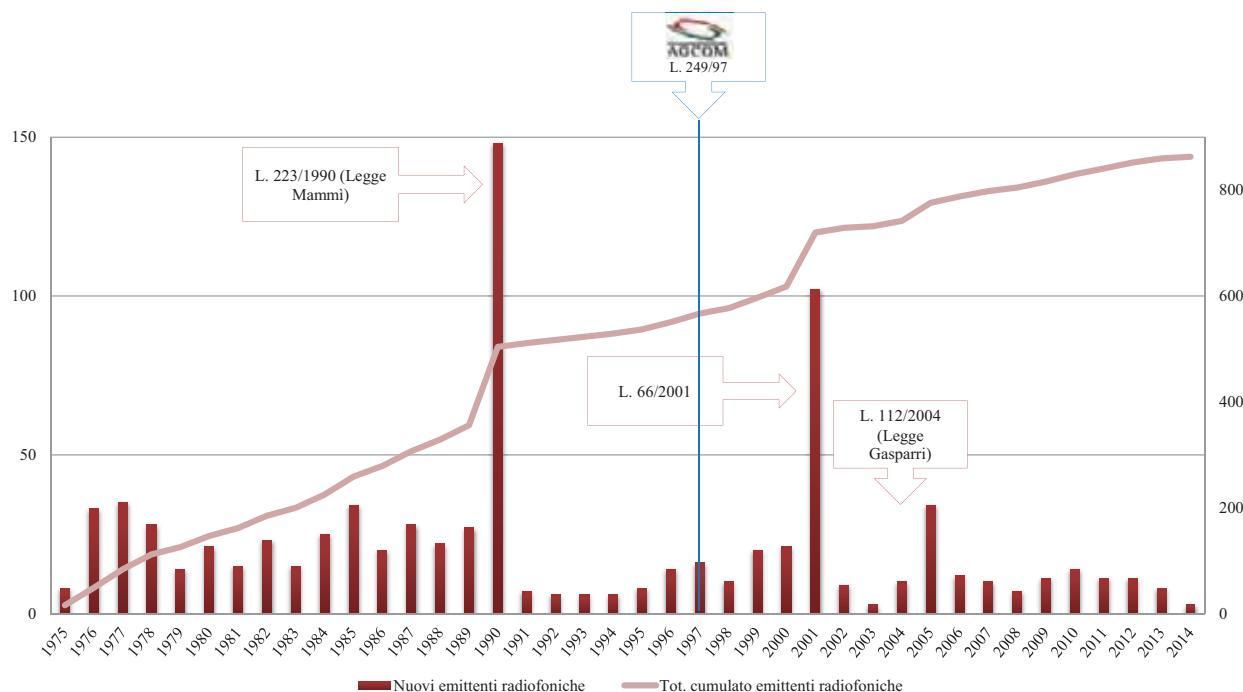
Completamente diverso appare il panorama se si analizza il mercato dei quotidiani. La razionalizzazione dell'industria editoriale, di fatto, si attua proprio negli stessi anni di quella radiotelevisiva, ma tale industria è, negli anni '90, ben più matura di quest'ultima e vive un periodo di consolidamento.

Da un punto di vista normativo, nel 2001, il legislatore è intervenuto in maniera organica nel settore dell'editoria con la Legge n. 62/2001, dando luogo all'ultimo intervento di sistema dello stesso, elaborando una nuova definizione di prodotto edi-



**Figura 2.2.4** - Entrata di nuove imprese televisive e numero complessivo di imprese attive

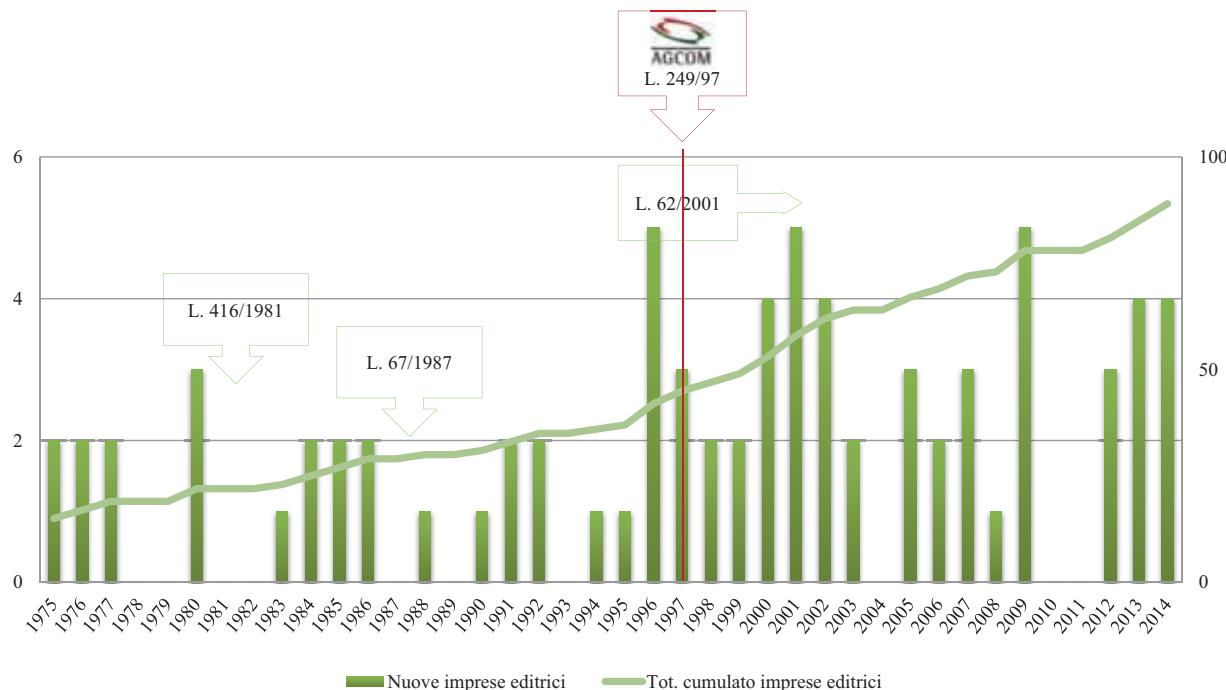
<sup>43</sup> Si veda anche il decreto-legge 18 novembre 1999, n. 433 recante "Disposizioni urgenti in materia di esercizio dell'attività radiofonica locale e di termini relativi al rilascio delle concessioni per la radiodiffusione televisiva privata su frequenze terrestri in ambito locale" (GU n.273 del 20-11-1999), la Legge 20 marzo 2001, n. 66 recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 gennaio 2001, n. 5, recante disposizioni urgenti per il differimento di termini in materia di trasmissioni radiotelevisive analogiche e digitali, nonché per il risanamento di impianti radiotelevisivi" (GU n.70 del 24-3-2001).



**Figura 2.2.5** - Entrata di nuove imprese radiofoniche e numero complessivo di imprese attive

toriale, vincolato alla funzione e non al veicolo di diffusione. Tale disposizione, che ancora oggi rappresenta il corpo centrale della disciplina della stampa e dell'editoria, rinnovava i primi organici interventi *antitrust* dell'ordinamento italiano, fina-

lizzati ad introdurre principi di trasparenza proprietaria e finanziaria di cui alle citate leggi degli anni '80, dando nuovo impulso al settore che vede l'affacciarsi di nuovi editori (cfr. Figura 2.2.6) tra cui *Libero*, attivo a partire dal 2000.



Imprese editoriali che editano testate quotidiane cartacee.

**Figura 2.2.6** - Entrata di nuovi editori e numero complessivo di editori attivi

In questi anni, peraltro, viene effettuata la prima rilevazione dell'*audience online* in Italia da parte di Audiweb, in coincidenza con il progressivo affermarsi di Internet in Italia e la successiva crisi dei media tradizionali.

### **Dal 2007: la crisi dei media tradizionali e l'affermazione di Internet 2.0**

Dal 2007 si evidenziano i primi segnali della crisi strutturale ed economica che interessa i media classici. L'avvento di una nuova fase di Internet (cd. *web 2.0*), che modifica le modalità di consumo, coniugato alla crisi economico-finanziaria, determina trasformazioni rilevanti sulla fruizione dei diversi mezzi di comunicazione.

Il primo settore a manifestare gli effetti di una crisi strutturale è la stampa che vede la nascita ormai di poche significative nuove testate (*Il Fatto Quotidiano*, nel 2009), mentre nel settore televisivo si dispiegano ancora gli effetti positivi determinati dalle regole imposte nei periodi precedenti. Anche alla luce delle nuove importanti politiche nazionali (e comunitarie) relative alla razionalizzazione dello spettro, e in modo particolare in seguito allo *switch-off* del segnale analogico terrestre nel 2012, guidato dall'Autorità, si evidenziano segnali positivi per quanto attiene alla distribuzione degli ascolti che risulta essere maggiormente distribuita fra gli operatori (cfr. Figura 2.2.3). Inoltre, si rileva un incremento nel tasso di entrata di nuove imprese televisive (cfr. Figura 2.2.4), che subisce un'ulteriore accelerazione a partire dallo *switch-over* (2008) e mantiene uno sviluppo in crescita anche negli anni successivi allo *switch-off*. Le nuove piattaforme distributive (digitale terrestre e satellite, in particolare), affermatesi anch'esse nel corso degli ultimi anni, da un lato, come innovazione *policy driven* e, dall'altro, come crescita correlata alla diffusione della *pay Tv* quale forma di fruizione televisiva di particolari tipologie di contenuti (c.d. *premium*) modificando, fra l'altro, le abitudini di consumo dal lato della domanda, hanno ulteriormente influenzato in maniera positiva l'entrata di nuove imprese

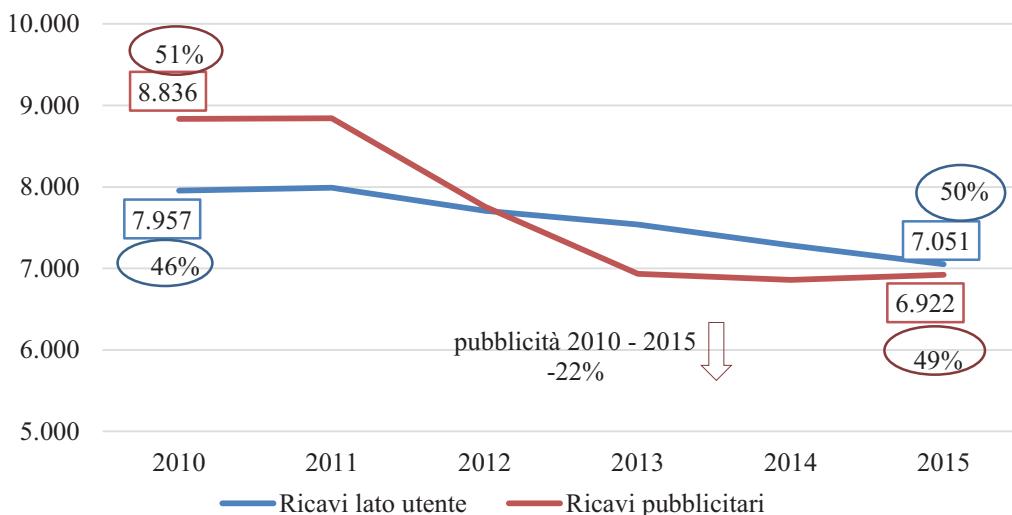
televisive, seppure in misura decisamente inferiore alle politiche industriali del decennio precedente (cfr. Figura 2.2.4).

Il settore radiofonico non ha, invece, beneficiato ancora degli effetti imputabili alla tecnologia digitale terrestre ed opera, sostanzialmente, tuttora in analogico e in regime concessorio sulla base dello stesso impianto legislativo impostato dalla Legge Mammì per la televisione, mostrando un tasso di entrata nel settore decisamente rallentato nell'ultimo periodo, anche a fronte del già elevato numero di soggetti esercenti l'attività radiofonica a livello locale (cfr. Figura 2.2.5).

All'estrema velocità delle trasformazioni tecnologiche in atto, d'altronde, corrisponde un andamento assai meno dinamico nella struttura e composizione dei ricavi dei media tradizionali. Sotto il profilo delle risorse economiche complesse dei mezzi di comunicazione, si riscontra una generale contrazione, a partire dal 2010. Valutando la composizione delle fonti di finanziamento, nel versante degli utenti sono state registrate delle *performance* in termini di ricavi dapprima positive, fino al 2007, seguite da una certa instabilità degli andamenti negli anni successivi, fino al consolidarsi, a partire dal 2010, di un *trend* negativo che trova conferma anche nelle stime previsionali per il 2015, come si vedrà meglio nel prosieguo, dettagliato per i singoli settori. Complessivamente, nel versante pubblicitario, dopo la crescita costante fino al 2009, in corrispondenza della crisi congiunturale che colpiva l'economia già presente nella seconda metà del 2008, si è osservata una contrazione delle relative risorse fino al 2014. Di conseguenza, l'incidenza delle risorse da inserzioni pubblicitarie sul totale passa dal 51% nel 2010, al 49% nel 2015, di contro, dal lato degli utenti, la quota dei ricavi cresce dal 46% nel 2010, al 50% registrato nel 2015 (cfr. Figura 2.2.7)<sup>44</sup>.

Restringendo l'analisi al versante pubblicitario, il *trend* decrescente appena descritto sembra arrestarsi nel 2015, come si vedrà meglio nel seguito. Complessivamente, la riduzione delle risorse pubblicitarie dei media classici è pari a oltre un quarto:

<sup>44</sup> I valori relativi ai ricavi del settore dei media per l'anno 2015 rappresentano delle stime.



**Figura 2.2.7** - Dinamica della composizione dei ricavi (2010-2015)

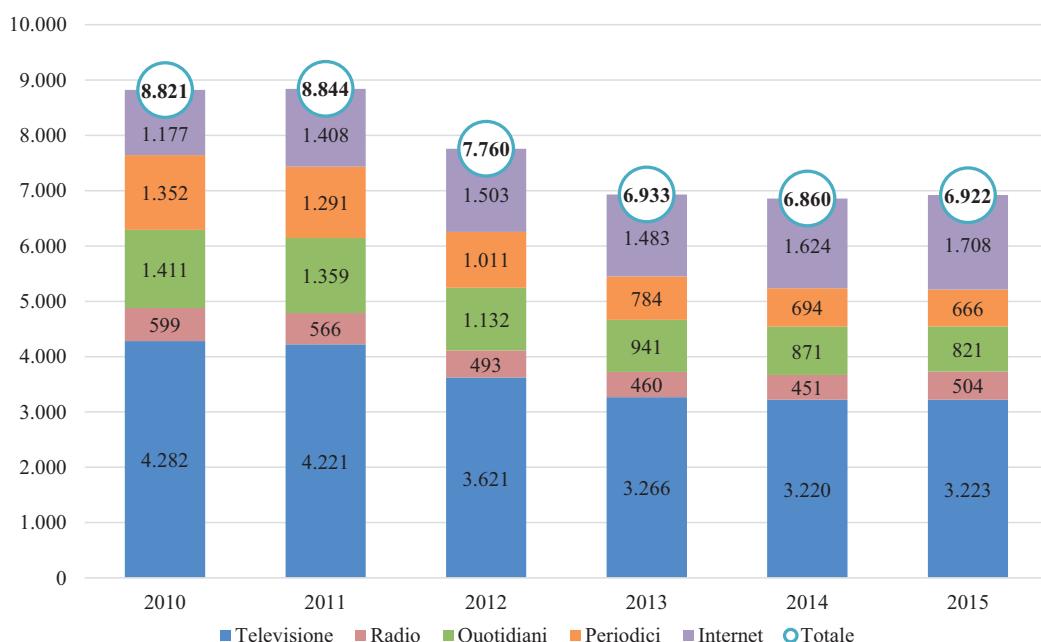
da circa 9 miliardi nel 2010 passano a poco meno di 7 miliardi nel 2015 (cfr. Figura 2.2.8). Questa dinamica è riconducibile all'andamento negativo della raccolta da inserzioni pubblicitarie sui mezzi tradizionali che hanno risentito, sebbene con diversa intensità fra un settore e l'altro, sia della crisi economica e strutturale (in particolare, quest'ultima ha coinvolto il comparto editoriale), sia delle difficoltà di adeguamento dei modelli di *business* e di quelli di offerta alle evoluzioni tecnologiche e digitali intervenute nel medesimo periodo.

Dinamica del tutto inversa, si riscontra, invece, per Internet, che sebbene a tassi progressivamente

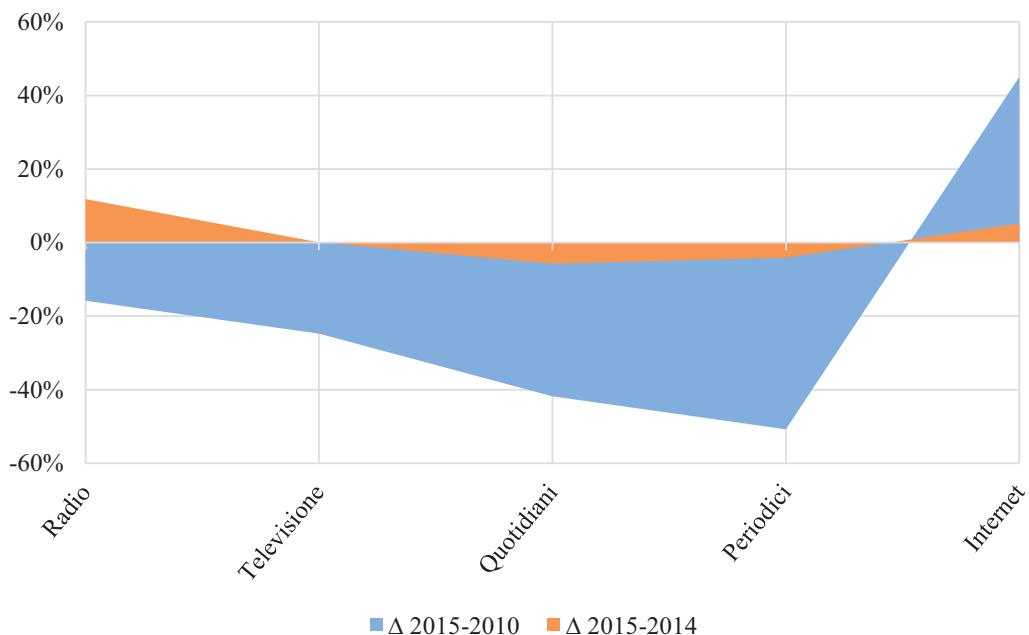
inferiori, ha mantenuto nel corso del quinquennio un'evoluzione dei ricavi pubblicitari crescente, registrando nell'ultimo anno una variazione positiva pari al 5%.

Avendo riguardo alla valorizzazione della raccolta pubblicitaria nel 2015 (cfr. Figura 2.2.9), si osserva, come alcuni media classici continuino il percorso negativo sopra evidenziato (quotidiani con -6%, periodici con -4%); mentre altri arrestano il percorso di contrazione (televisione) ovvero esibiscono variazioni in crescita (radio del 12%).

Sotto il profilo tecnologico si evidenzia l'ulteriore evoluzione verso una sempre maggiore e co-



**Figura 2.2.8** - Dinamica della raccolta pubblicitaria per mezzo (2010-2015, mln €)



**Figura 2.2.9** - Variazioni della pubblicità sui mezzi classici e su Internet

stante connessione, che ha consentito il passaggio dal *web 1.0* – con applicazioni di tipo statico, caratterizzate dalla fruizione passiva dei siti – alla versione 2.0 e successive nelle quali si sono progressivamente affermate forme di creazione e condivisione di contenuti sempre più articolate e dinamiche, favorite anche dalla crescita della velocità di connessione, che vanno dai *social media*, fino alle piattaforme di creazione della cultura come *Wikipedia* e più recentemente alle applicazioni di archiviazione (*Cloud*) e/o condivisione (che hanno portato a coniare il termine *sharing economy*).

#### Le nuove sfide

In definitiva, il percorso evolutivo dei media è stato caratterizzato da una prima fase di crescita piuttosto “disordinata”, antecedente agli interventi normativi a livello comunitario e nazionale (rispettivamente, direttiva TSF e legge Mammi) che, nel sistematizzare il settore radiotelevisivo, di fatto identificano un nuovo mercato (quello della televisione) e ne inquadrono l’evoluzione all’interno di vincoli *antitrust*, di disponibilità di risorse scarse, nonché di tutela di principi fondamentali, fra cui, quello del pluralismo; delineando, pertanto, l’avvio di un percorso di sviluppo decisamente più ordi-

nato. Quest’ultimo, viene favorito e stimolato anche dall’azione regolatoria dell’AGCOM che, a partire dal 1998, esercita poteri di vigilanza e regolamentazione su tutto il comparto dei media classici.

Si delinea, successivamente, una fase di cambiamento nella quale fenomeni tecnologici (sviluppo delle piattaforme trasmissive, nascita e diffusione di Internet 2.0) interagiscono con quelli economici (crisi strutturale del comparto editoriale, cui si unisce quella economico-finanziaria di tutti i media) modificando gli assetti di mercato, i modelli di offerta e quelli di consumo.

Si intravede, pertanto, una nuova direzione verso la quale sta evolvendo l’industria dei media scandita dalle prospettive offerte dai processi di convergenza *media-telco*, ora possibili grazie alla disponibilità di una connessione veloce (banda larga e *ultrabroadband*) sempre più capillare nel territorio nazionale, da un lato, e la penetrazione ormai pervasiva del nuovo mezzo, dall’altro. Si sta, quindi, assistendo, ad un nuovo ciclo tecnologico che impone nuove sfide. Si avverte, dunque, l’esigenza di un’innovazione legislativa, di cui in parte si sta discutendo in Europa, ma che ha necessità di modificazioni anche a livello nazionale.

Nell’ottica di adeguare i propri interventi alle modifiche del mercato, l’Autorità avvierà un’inda-

gine conoscitiva volta a riesaminare i mercati delle rilevazioni dell'*audience* su tutti i mezzi di comunicazione di massa sottoposti alla propria vigilanza. Tale indagine consentirà di analizzare le più recenti evoluzioni tecnologiche in tema di metodologie e strumenti di rilevazione, la cui adozione permetterebbe di migliorare l'efficienza e l'oggettività della misura.

L'avvio di una fase di studio e di analisi si è rivelato necessario alla luce dell'importanza dell'attività di rilevazione dei contatti dei mezzi di comunicazione al fine di tutelare il pluralismo dell'informazione, consentire agli investitori pubblicitari di valutare in maniera sempre più puntuale il ritorno sugli investimenti e supportare adeguatamente l'analisi in corso circa l'individuazione dei mercati dei servizi di media audiovisivi e radiofonici e l'eventuale sussistenza di posizioni dominanti.

### ***La televisione***

Nell'ambito di un sistema delle comunicazioni in trasformazione – contrassegnato, come sopra illustrato, dalla spinta innovativa indotta dal processo di digitalizzazione, che coinvolge la produzione, la diffusione, la commercializzazione e la fruizione dei contenuti – la televisione, rispetto agli altri media, mantiene ancora stabilmente un ruolo prioritario. La propria rilevanza si manifesta sia dal punto di vista del pluralismo informativo, in ragione del numero di cittadini raggiunti (lato della domanda), sia dal punto di vista economico, in virtù dell'incidenza delle risorse generate dagli operatori attivi nel comparto (lato dell'offerta). L'importanza rivestita dal mezzo richiede una attenta attività di monitoraggio e vigilanza del settore di riferimento, che tenga conto dei cambiamenti tecnologici e di mercato in atto, e si pone alla base dell'azione regolamentare dell'Autorità, che, tra l'altro, proprio in questa ottica, ha avviato un pro-

cedimento volto all'individuazione dei mercati rilevanti nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi (cfr. delibera n. 286/15/CONS).

Più specificamente, sotto il profilo della domanda, la televisione rappresenta tuttora il mezzo con la maggiore valenza comunicativa. Al riguardo, una recente indagine condotta da SWG per l'Autorità<sup>45</sup> ha rilevato che, nel 2015, la quasi totalità della popolazione (il 96%) ha avuto accesso alla Tv nella settimana precedente alla rilevazione, visualizzando i contenuti audiovisivi mediante diversi dispositivi. In tal senso, se il televisore tradizionale con *decoder* digitale terrestre rimane l'apparecchio di gran lunga più utilizzato (con una frequenza di impiego da parte dei telespettatori di oltre il 90%), seguito dal televisore con *decoder* satellitare (32% degli utenti), diviene sempre più significativa la porzione di coloro che seguono i programmi televisivi anche attraverso *device* connessi a Internet, come *computer* (usati dal 29% dei telespettatori), *smartphone*, impiegati per tale finalità più frequentemente delle *smart Tv* (16% dei telespettatori nel caso degli *smartphone* e 14% nel caso delle *smart Tv*) e *tablet* (12% degli utenti del mezzo).

La televisione conferma il proprio primato anche come fonte di informazione per la popolazione. Una specifica analisi svolta dall'Autorità sul consumo di informazione in Italia<sup>46</sup> ha evidenziato come, nel 2015, il 74% della popolazione (il 77% di coloro che si informano attivamente), ricerchi notizie tramite la Tv, soprattutto quelle aventi ad oggetto fatti di attualità nazionale (60% della popolazione) e internazionale (54% della popolazione), meno quelle di attualità locale (48% della popolazione). Il medesimo studio dell'Autorità ha appurato altresì la preminenza della Tv come fonte di informazione politica, utilizzata ai fini della scelta elettorale da circa la metà degli aventi diritto di voto.

<sup>45</sup> Nel giugno 2015, la società SWG ha condotto per l'Autorità un'indagine di mercato sul comportamento dei consumatori nella fruizione dei diversi mezzi di comunicazione. La ricerca è stata svolta attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione di 11.000 individui, rappresentativo, secondo i parametri di genere, età e zona di residenza, della popolazione italiana di età pari o superiore ai 14 anni.

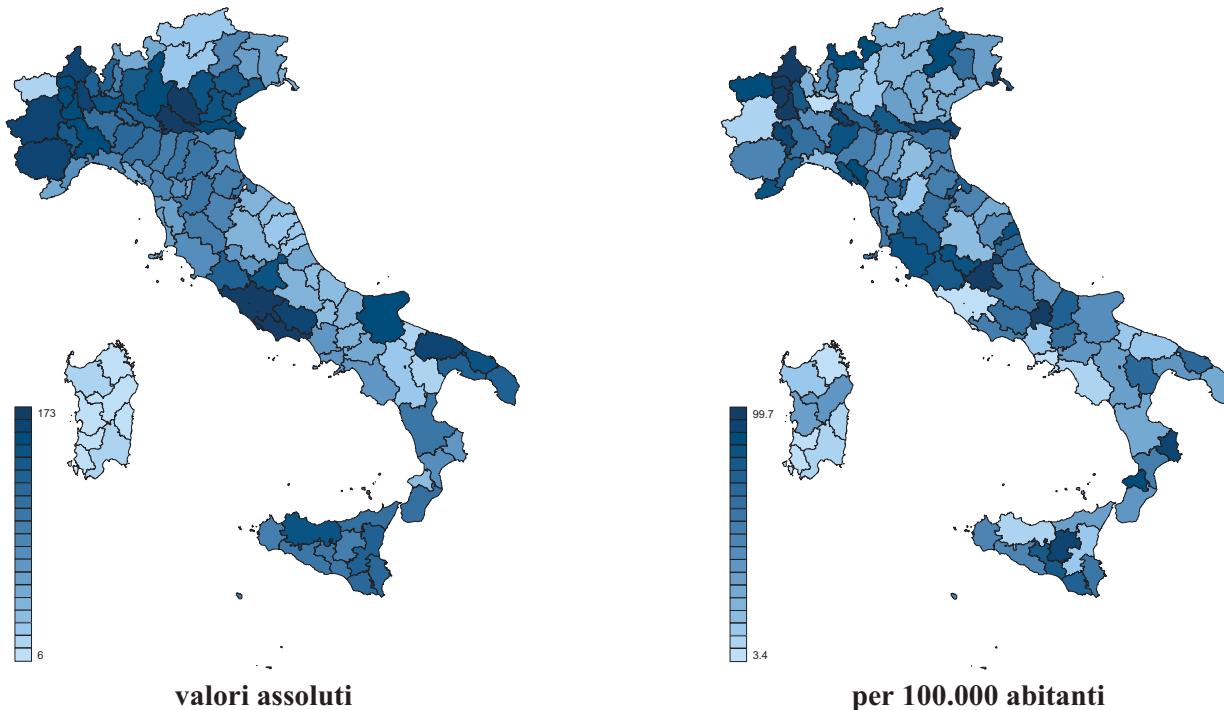
<sup>46</sup> Cfr. AGCOM, (2016), *Il consumo di informazione e la comunicazione politica in campagna elettorale*.

Dal punto di vista dell'offerta televisiva, i canali che la compongono propongono contenuti di vario genere (intrattenimento, informazione, ecc.) e presentano un diverso grado di differenziazione, a seconda che siano veicolati in chiaro o a pagamento. Se per un verso, infatti, entrambi i prodotti televisivi (in chiaro e a pagamento), mostrano un certo grado di differenziazione orizzontale – dal momento che anche in chiaro sono rinvenibili canali tematici accanto a quelli generalisti e semi-generalisti – per altro verso, la televisione a pagamento si caratterizza per una marcata differenziazione verticale, derivante dall'ampia presenza di contenuti *premium*, come film in prima visione, serie Tv ed eventi sportivi in diretta, che non sono invece disponibili sulla Tv in chiaro.

A livello nazionale, l'offerta televisiva comprende più di 250 canali in chiaro e a pagamento, mentre, a livello locale, l'offerta di una provincia italiana include mediamente oltre 100 canali locali in chiaro. La Figura 2.2.10 mostra come la distribuzione dei canali televisivi locali sul territorio italiano appaia eterogenea e maggiormente concentrata nelle province di Lazio, Piemonte, Lombardia, Veneto e Puglia. Viceversa, il numero di canali televisivi locali disponibili risulta inferiore nelle province

di Valle d'Aosta, Trentino-Alto Adige, Marche e Basilicata, e si attesta ampiamente al di sotto del valore medio nelle province della Sardegna. Questa distribuzione dell'offerta televisiva locale rispecchia generalmente la dimensione dei bacini geografici, laddove in province quali Roma e Torino il numero di programmi risulta più elevato, mentre nelle province meno popolose – quali quelle della Basilicata, Molise, Sardegna e Valle d'Aosta – l'offerta è meno ampia.

All'offerta televisiva classica, si affianca la proposta di contenuti audiovisivi *online*, riconducibile non soltanto alla trasmissione attraverso siti Internet e applicazioni di contenuti concepiti per le piattaforme trasmissive tradizionali (digitale terrestre e satellite) e prioritariamente diffusi sulle stesse, ma anche a servizi audiovisivi realizzati specificamente per il *web*. In particolare, un segmento emergente che riscuote un interesse crescente è costituito dai servizi audiovisivi *online* offerti a pagamento. Tali servizi innovativi si sostanziano nella messa a disposizione di contenuti di un certo pregio (film, serie Tv, eventi sportivi), fruibili in *streaming* o in *download*, anche in alta definizione. Il finanziamento di questi ultimi si fonda, analogamente a quanto avviene per la *pay Tv*, essenzialmente sui proventi ge-

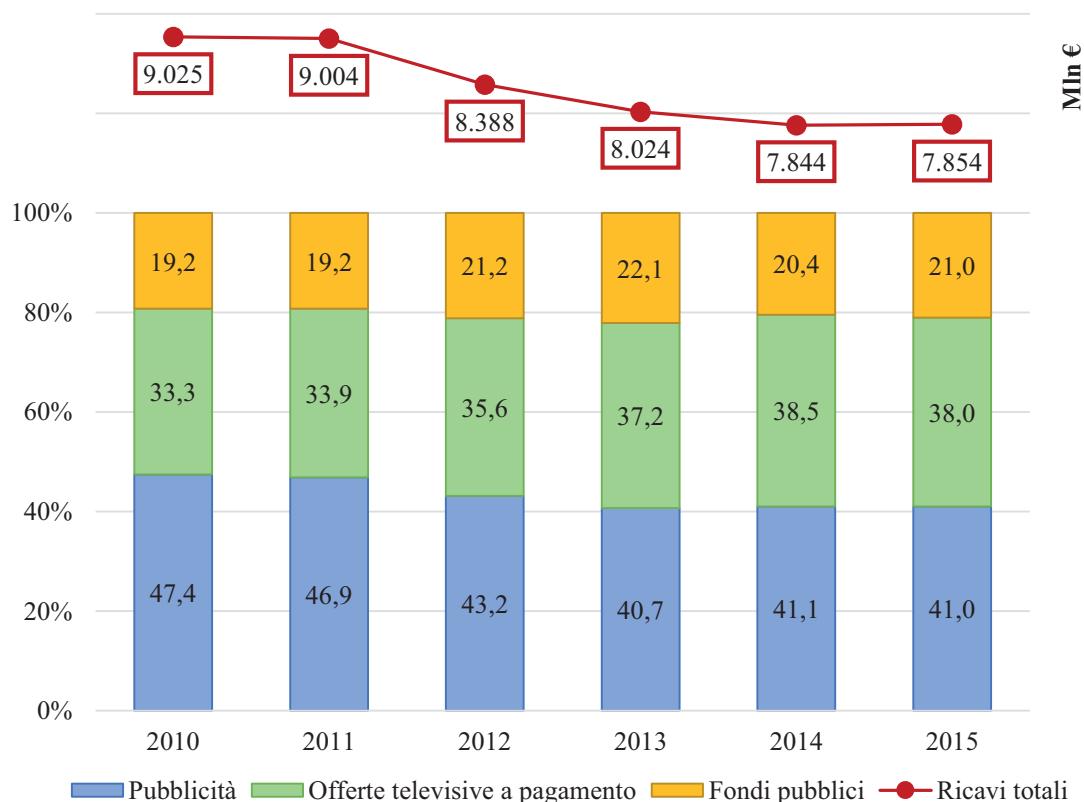


**Figura 2.2.10** - Distribuzione provinciale dei canali televisivi locali (2015)

nerati dalle sottoscrizioni degli utenti. In Italia, in tale comparto, agiscono, da un lato, operatori che offrono anche servizi televisivi tradizionali – come Sky (con *Sky Online*) e Mediaset (con *Premium Online* e *Infinity*) – e, dall’altro, operatori che propongono servizi audiovisivi soltanto *online*, in modalità *on demand*, tra cui Chili e Netflix. Quest’ultima, che conta oltre 74 milioni di abbonati nel mondo, è entrata nel mercato nazionale nel mese di ottobre 2015 (facendo contemporaneamente il proprio ingresso anche in Spagna e Portogallo), raggiungendo nei primi mesi di attività alcune centinaia di migliaia di clienti, destinati, secondo alcune stime di settore<sup>47</sup>, a diventare circa un milione nel 2017 e due milioni nel 2020. Tuttavia, per i servizi audiovisivi a pagamento su Internet, si rileva come la base di utenti, seppur in aumento, risulti allo stato attuale ancora contenuta, e, conseguentemente, la portata dei ricavi generati dagli stessi, in Italia, assuma ancora una consistenza marginale.

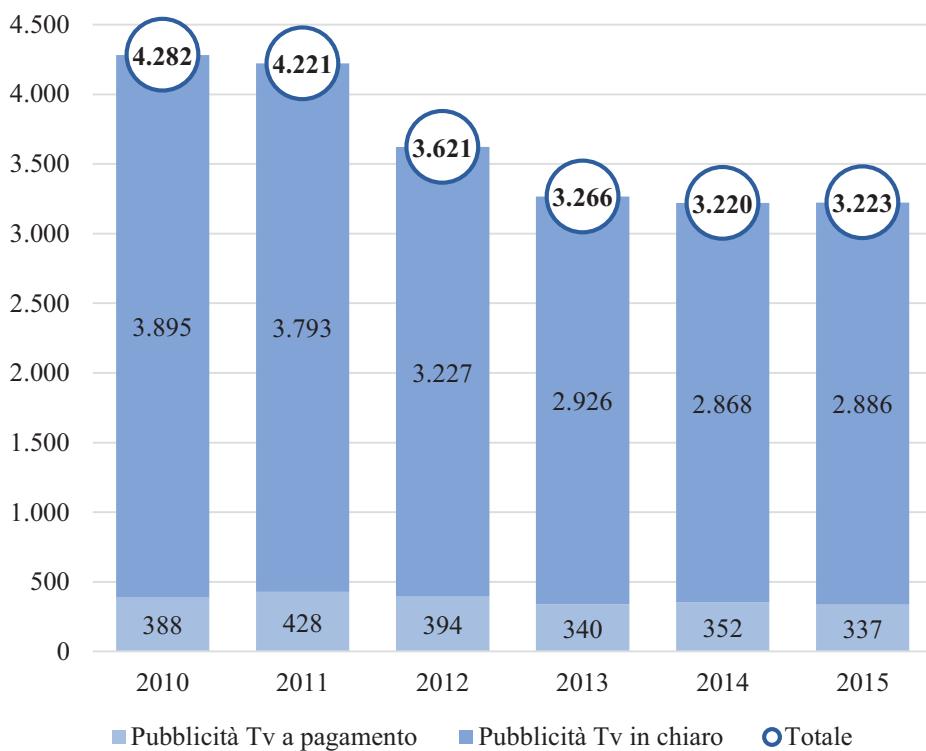
Gli introiti afferenti ai servizi di media audiovisivi, infatti, derivano quasi interamente dall’attività televisiva sulle piattaforme tradizionali. Il settore televisivo, che rappresenta circa il 46% del valore economico del Sistema integrato delle comunicazioni (cfr. delibera dell’Autorità n. 658/15/CONS), si mantiene di poco al di sotto degli 8 miliardi di euro.

Nel dettaglio, la Figura 2.2.11 evidenzia che la vendita di spazi pubblicitari all’interno dei programmi televisivi, nel 2015, rimane la principale fonte di ricavo (41% delle risorse complessive), pur essendo diminuita di un quarto del proprio valore rispetto al 2010. La Figura 2.2.12 mostra come, nell’ultimo anno, la tendenza negativa che aveva caratterizzato l’andamento della raccolta pubblicitaria televisiva nei periodi precedenti subisca una battuta di arresto. I ricavi pubblicitari, infatti, permangono su livelli analoghi al 2014, superando ancora i 3 miliardi di euro.



**Figura 2.2.11** - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (2010-2015)

<sup>47</sup> Cfr. AMPERE ANALYSIS, (novembre 2015), *Southern Europe roll-out shows Netflix's direct control of content now at critical mass*.



**Figura 2.2.12** - Andamento dei ricavi pubblicitari della Tv (2010-2015, mln €)

I proventi derivanti dalla vendita di offerte televisive (*pay TV, pay per view*) esercitano sulle entrate complessive del settore un peso pari al 38%, non di molto inferiore a quello della pubblicità, laddove i fondi pubblici (che includono il canone per il servizio pubblico televisivo, nonché le convenzioni con soggetti pubblici e le provvidenze pubbliche erogate alle emittenti) costituiscono il 21% del totale.

Quasi il 90% delle predette risorse continua ad essere detenuto da tre operatori principali: il gruppo Sky, che trasmette contenuti televisivi in chiaro e a pagamento e possiede una quota pari a circa il 33% (in diminuzione di un punto percentuale rispetto al 2014); il gruppo Fininvest/Mediaset, che diffonde in chiaro e a pagamento, e RAI, concessionaria del servizio pubblico televisivo, che possiedono quote simili e in leggera crescita, prossime al 28%. Seguono, con un netto distacco, i gruppi Discovery e Cairo Communication (La7), che esibiscono quote vicine al 2% (cfr. Figura 2.2.13).

Distinguendo tra Tv in chiaro e Tv a pagamento, dalla Figura 2.2.14 si evince come il primo ambito di mercato costituisca ancora la porzione più ampia (58%) delle risorse economiche dell'intero settore, presentando, peraltro, un valore (superiore ai 4,5

miliardi di euro) in leggero aumento rispetto al 2014. La televisione a pagamento, che negli ultimi sei anni ha mostrato un *trend* dei ricavi piuttosto regolare, si attesta invece intorno ai 3 miliardi di euro (con una variazione lievemente negativa tra il 2014 e il 2015).

La medesima Figura 2.2.14 evidenzia, inoltre, la diversa composizione delle fonti di finanziamento che sostengono le due tipologie di attività televisive. Nella televisione in chiaro, la componente di ricavo largamente prevalente è rappresentata dalla vendita di spazi pubblicitari agli inserzionisti, che costituisce il 64% delle entrate complessive (2,9 miliardi di euro), mentre il 36% dei proventi (1,6 miliardi di euro) deriva dalla riscossione di fondi pubblici. Nell'ambito della Tv in chiaro, quindi, si distingue tra l'attività televisiva di carattere commerciale, che gli operatori finanziato attraverso i ricavi della raccolta pubblicitaria, per i quali sono in competizione con gli altri soggetti presenti nel mercato, e l'attività televisiva finanziata da fondi pubblici, ossia mediante risorse economiche non contendibili. Un caso peculiare è costituito dalla concessionaria del servizio pubblico, RAI, che, oltre a fornire ai cittadini il servizio pubblico televisivo, svolge anche attività

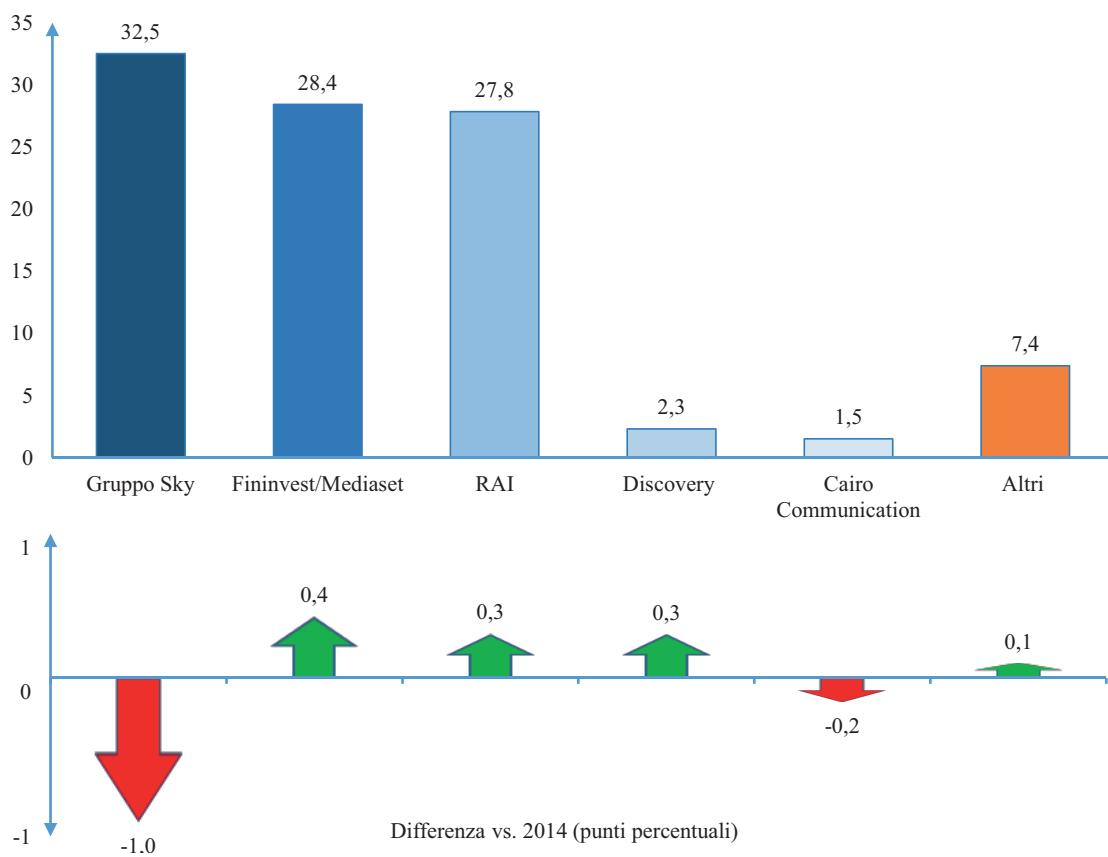


Figura 2.2.13 - Incidenza dei ricavi per operatore (2015, %)

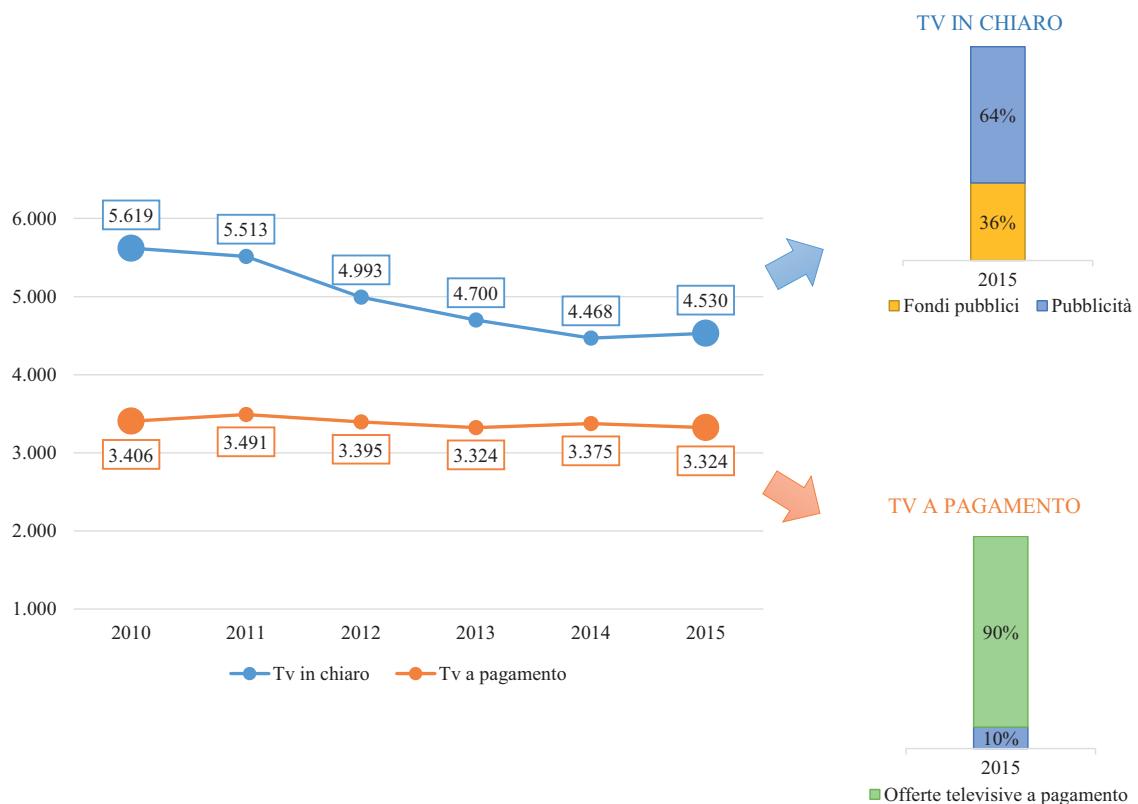
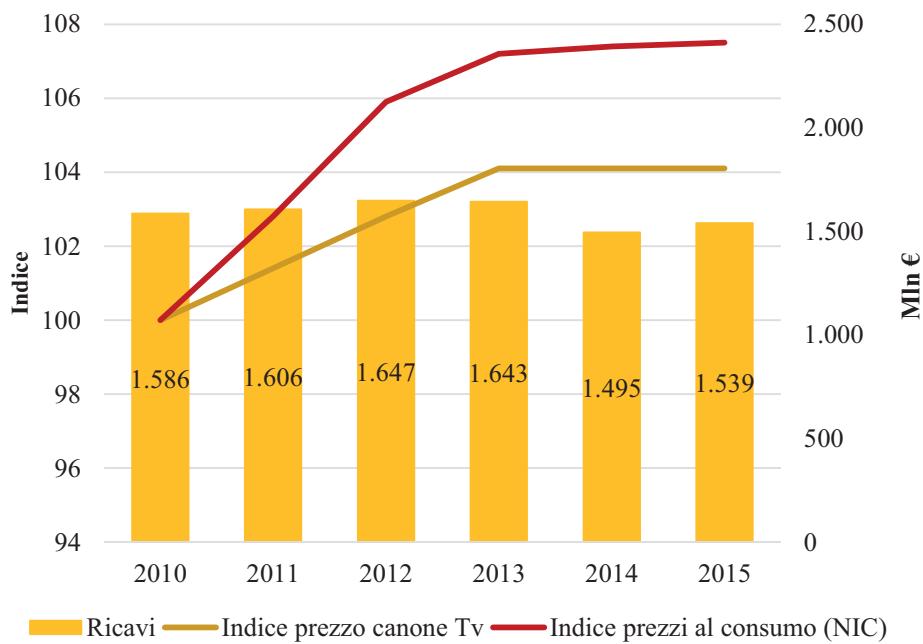


Figura 2.2.14 - Ricavi complessivi della Tv in chiaro e della Tv a pagamento (2010-2015, mln €)



La quota parte di canone imputabile all'attività televisiva è stata calcolata applicando al valore totale del canone radiotelevisivo una percentuale pari alla quota di costi diretti attribuiti a tale attività sul totale dei costi diretti del servizio pubblico (c.d. aggregato A della contabilità separata di RAI). In particolare, per il valore del canone relativo agli anni 2014 e 2015, si è fatto riferimento alla contabilità separata RAI 2014.

Fonte: dati aziendali e Istat

**Figura 2.2.15** - Ricavi e indice di prezzo del canone televisivo (2010-2015)

televisiva di natura commerciale. Tuttavia, il gruppo RAI deriva dal canone il 70% dei propri ricavi da attività televisiva. La Figura 2.2.15 indica per il 2015 un valore in aumento degli introiti corrisposti dai cittadini per la detenzione degli apparecchi televisivi, che oltrepassa 1,5 miliardi di euro, a fronte di un indice Istat del canone televisivo costante dal 2013 e inferiore all'indice generale dei prezzi al consumo.

Diversamente, per le emittenti della Tv a pagamento, che sostengono costi fissi endogeni irrecuperabili molto elevati per la produzione e acquisizione dei contenuti *premium* (in grado di suscitare l'interesse dei consumatori e motivare la loro disponibilità a pagare), il modello di *business* è incentrato in misura preponderante sulla vendita di offerte televisive agli utenti finali. Gli operatori della Tv a pagamento traggono il 90% dei propri ricavi (cfr. Figura 2.2.14) proprio dalla sottoscrizione da parte dei consumatori di abbonamenti alla *pay Tv* (inclusi i servizi di *pay per view*). Tali ricavi, come si riscontra dalla Figura 2.2.16, dal 2010 al 2015, risultano costantemente vicini ai 3 miliardi di euro, laddove il corrispondente indice dei prezzi è cresciuto più dell'indice generale dei prezzi al consumo (mediamente del 3% l'anno dal 2010 ad

oggi). La raccolta pubblicitaria, invece, costituisce non più del 10% delle entrate della Tv a pagamento, assumendo un valore pari a 337 milioni di euro, in flessione rispetto al 2014.

Per quel che concerne gli assetti di mercato che contraddistinguono la televisione in chiaro e quella a pagamento, gli stessi appaiono caratterizzati da equilibri particolarmente concentrati. Nello specifico, nella Tv in chiaro, i primi due operatori, RAI e Fininvest/Mediaset, detengono l'83% dei ricavi complessivi, con quote rispettivamente pari al 48% e 35% (cfr. Figura 2.2.17). Con un distacco ancora notevole rispetto ai primi due, si colloca al terzo posto Discovery, che all'inizio del 2015 ha acquisito dal Gruppo Editoriale L'Espresso la società All Music consolidando la propria presenza sulla piattaforma digitale terrestre gratuita (aggiungendo ai canali già offerti in chiaro – tra cui *Real Time*, *Dmax*, *Focus*, *Giallo* –, il canale *Deejay Tv - Nove*) e raggiungendo una quota di quasi il 4%. Seguono Cairo Communication (editore di *La7* e *La7d*), la cui quota si ferma al di sotto del 3%, e Gruppo Sky (circa 1%), che nel 2015 ha rafforzato la propria presenza in chiaro dapprima iniziando a diffondere sul digitale terrestre, oltre a *Cielo*, anche *Sky Tg24* e, successivamente, acquisendo, dal gruppo Via-

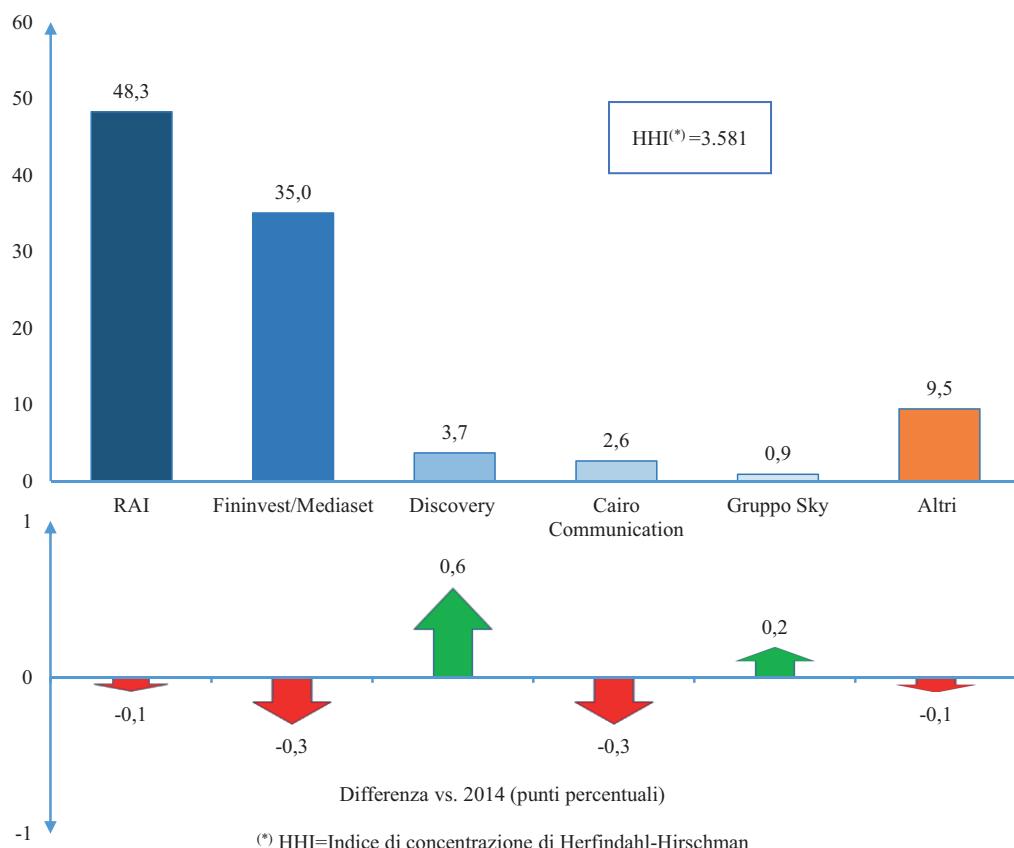


Fonte: dati aziendali e Istat

**Figura 2.2.16** - Ricavi e indice del prezzo al consumo delle offerte televisive a pagamento (2010-2015)

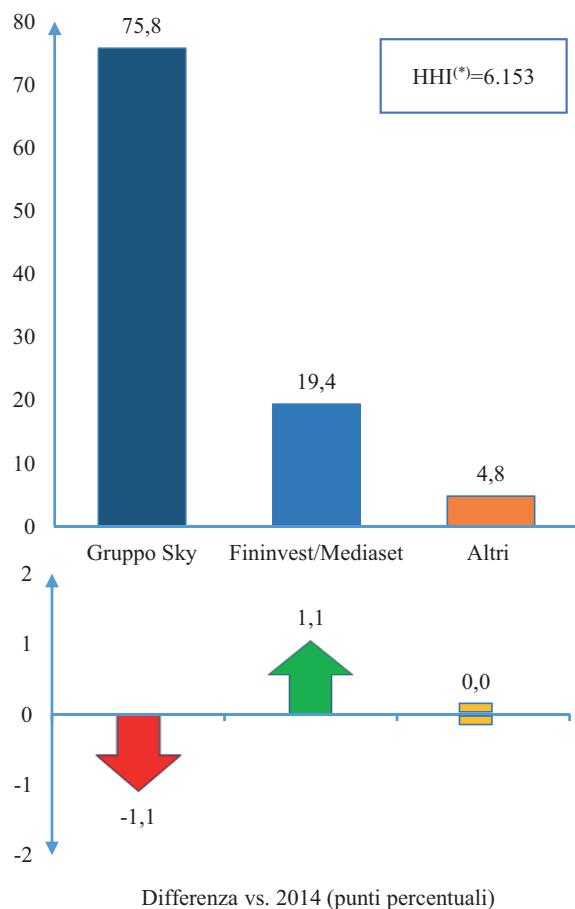
com, Nuova Società Televisiva Italiana (già Mtv Italia), editrice del canale oggi denominato TV8. La rimanente parte delle risorse economiche è distribuita tra un numero elevato di piccoli operatori che diffondono i propri canali in chiaro in ambito nazionale e

locale. L'indice di concentrazione di *Herfindahl-Hirschman* (HHI) della Tv in chiaro, per il 2015, è stimato in diminuzione, pur superando significativamente, con un valore pari a 3.581, la soglia critica dei 2.500 punti (cfr. Figura 2.2.17).



**Figura 2.2.17** - Quote di mercato dei principali operatori della Tv in chiaro (2015, %)

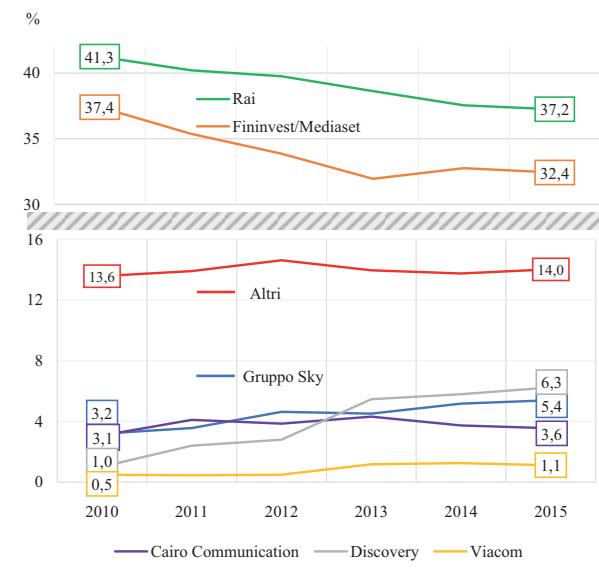
Nella Tv a pagamento, l'indice di concentrazione, anche se in riduzione, risulta tuttora molto elevato, superando i 6.100 punti. Come riportato nella Figura 2.2.18, infatti, gli operatori con quote di mercato rilevanti sono due. In particolare, il Gruppo Sky, attivo sulla piattaforma satellitare, mantiene stabilmente la quota più elevata, pari, nel 2015, a circa il 76%. Il secondo operatore, il gruppo Fininvest, presente nel comparto della Tv a pagamento con la società Mediaset Premium (attualmente controllata da R.T.I.), possiede una quota di mercato pari al 19%, in crescita di circa un punto percentuale nel 2015, ma comunque di molto inferiore rispetto a quella del primo operatore. Vale rilevare che Mediaset ha recentemente sottoscritto un accordo con il gruppo Vivendi, che si fonda su uno scambio paritetico di partecipazioni tra le capogruppo, in base al quale, alla data del *closing* (prevista entro la fine di settembre 2016), Mediaset Premium confluirà nel gruppo Vivendi<sup>48</sup>.



**Figura 2.2.18** - Quote di mercato dei principali operatori della Tv a pagamento (2015, %)

<sup>48</sup> Cfr. comunicato stampa di Mediaset dell'8 aprile 2016.

Dal punto di vista dell'*audience*, nel 2015, i canali televisivi hanno raggiunto 10,4 milioni di telespettatori nel giorno medio. Quasi il 70% degli stessi ha seguito i programmi di RAI e Fininvest/Mediaset, che, con quote di ascolto in linea con l'anno precedente e rispettivamente pari al 37% e 32%, rimangono di gran lunga gli operatori principali. Tra le restanti emittenti, Discovery e Gruppo Sky detengono le quote maggiori di ascolto, pari rispettivamente al 6% e al 5%, mentre la quota di Cairo Communication rimane al di sotto del 4% (cfr. Figura 2.2.19).



Fonte: dati Auditel

**Figura 2.2.19** - Quote di ascolto annuale nel giorno medio (2010-2015, %)

Circoscrivendo l'analisi sull'ascolto televisivo ai principali telegiornali trasmessi, RAI e Mediaset raggiungono le porzioni più ampie di telespettatori. La Tabella 2.2.1, mostra che il *TG1* e il *TG5* rimangono i telegiornali più seguiti, con quote di *audience* più alte per il primo, che oscillano tra il 23% (nella fascia meridiana) e il 25% (nella fascia serale), e che si attestano tra il 18% (edizione della sera) e il 19% (edizione del giorno) per il secondo. Si rileva, altresì, il ruolo significativo, quale fonte di informazione (locale), svolto dal telegiornale regionale, *TGR*, in onda sul canale nazionale Raitre, che nel 2015 (pur segnando una riduzione rispetto all'anno precedente) è seguito da 2,6 milioni di spettatori nell'edizione del giorno (16% di *share*). L'ascolto del *TG La7*, invece, nel 2015 si ferma al 3% nella fascia meridiana e al 5% nella fascia serale, esibendo un andamento negativo rispetto al 2014.

**Tabella 2.2.1 - Audience dei principali Tg**

Canale	Testata	Edizione	2014		2015	
			Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
RAIUNO	TG1	Giorno	23,0	3.972	22,8	3.847
RAIDUE	TG2	Giorno	16,6	2.641	16,7	2.619
RAITRE	TG3	Giorno	10,1	988	10,0	997
RAITRE	TGR	Giorno	16,8	2.857	15,8	2.620
RETE 4	TG4	Giorno	6,9	494	6,4	471
CANALE 5	TG5	Giorno	19,2	3.098	19,0	3.018
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	16,0	2.061	14,5	1.841
LA7	TG LA7	Giorno	3,8	655	3,3	556
RAIUNO	TG1	Sera	23,8	5.302	24,7	5.424
RAIDUE	TG2	Sera	8,5	2.025	8,4	1.959
RAITRE	TG3	Sera	10,6	1.781	10,4	1.741
RAITRE	TGR	Sera	12,5	2.487	12,3	2.414
RETE 4	TG4	Sera	4,5	762	4,4	726
CANALE 5	TG5	Sera	19,4	4.351	18,2	4.054
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	7,0	962	6,0	843
LA7	TG LA7	Sera	5,7	1.291	5,1	1.119

Fonte: Geca

I tre principali operatori attivi nel settore televisivo includono nella propria offerta anche canali *all news*, fruibili su tutte le piattaforme (digitale terrestre, satellite e web). Tra questi, nel 2015, *RAI News 24* raggiunge la quota maggiore di telespettatori nel giorno medio (0,52%), sebbene mostri una contra-

zione rispetto al 2014, mentre la quota di *Sky Tg24* risulta in aumento, passando dallo 0,3% allo 0,4% (cfr. Tabella 2.2.2). Infine, si riscontra una crescita anche per l'ascolto di *Tgcom 24*, che, nell'ultimo anno, guadagna circa 4.000 telespettatori nel giorno medio.

**Tabella 2.2.2 - Audience dei canali *all news***

Canale	Editore	Piattaforma			2014		2015	
		Digitale terrestre	Satellite	Web (%)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
RAI NEWS 24	RAI	Canale 48	Canale 20 (Tivùsat) Canale 508 (Sky)	www.rainews.it	0,57	59	0,52	54
SKY TG24	Gruppo Sky (Sky Italia)	Canale 50	Canale 100 (Sky)	Sky Go Sky Online video.sky.it/ news/diretta	0,34	36	0,40	41
TGCOM 24	Fininvest / Mediaset (R.T.I.)	Canale 24	Canale 24 (Tivùsat) Canale 509 (Sky)	www.tgcom24.mediaset.it/ video	0,27	28	0,31	32

Fonte: Auditel

## La radio

Le innovazioni tecnologiche che nell'ultimo decennio hanno modificato produzione, distribuzione e fruizione dei contenuti radiotelevisivi, intervenendo a vari livelli della filiera del *broadcasting*, mostrano i loro effetti anche nella radio, che, nel 2015, rimane il secondo mezzo più usato in Italia dopo la televisione: il 68% della popolazione la ascolta<sup>49</sup>, in media per 149 minuti al giorno<sup>50</sup>.

In particolare, come nella televisione, anche rispetto alla filiera radiofonica i segmenti ove maggiormente sono percepibili gli effetti dell'innovazione tecnologica sono quello della distribuzione del segnale sul territorio, con l'avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale secondo gli standard di codifica DAB+ e DMB, e quello della fruizione del mezzo, grazie alle nuove molteplici opportunità di ascolto (in mobilità, non più solo in automobile, e attraverso numerosi *device*).

I Paesi europei stanno tutti sperimentando la trasmissione DAB, con risultati diversi a seconda dell'estensione della rete ma anche della penetrazione dei *device* atti a ricevere il segnale presso la popolazione. Per l'Italia, l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 664/09/CONS<sup>51</sup>, attuata, da ultimo, dalla delibera n. 35/16/CONS<sup>52</sup> del 28 gennaio 2016, dopo una consultazione pubblica svolta nel corso del 2015. Nello specifico, i progetti pilota avviati nel 2013, nelle province autonome di Trento e Bolzano, sono stati successivamente estesi alla Valle d'Aosta,

all'Umbria e alle provincie di Torino e Cuneo. Nei primi mesi del 2016 le sperimentazioni hanno toccato le province di Firenze, Arezzo, Pistoia, Prato, Siena, L'Aquila, Cagliari, Nuoro, Ogliastra e Carbonia-Iglesias. Le emittenti radiofoniche che hanno aderito all'iniziativa, per un totale di 136 canali diffusi in DAB+ a febbraio 2016, sono la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo Rai<sup>53</sup> e i privati nazionali organizzati in consorzi: Club Dab Italia<sup>54</sup>, Euro Dab<sup>55</sup> e Cer<sup>56</sup>. Numerosi sono anche i consorzi locali<sup>57</sup>.

Grazie all'ampliamento dei canali distributivi a seguito dello *switch-off* televisivo, si è ormai imposta da qualche anno anche la ritrasmissione in *simulcast*, sulla piattaforma digitale terrestre televisiva (c.d. radiovisione), nonché su quella satellitare, degli interi palinsesti radiofonici o di parte di essi intervallati da videoclip musicali e altri contenuti audiovisivi.

Infine, l'attuale panorama radiofonico, sempre sul fronte della distribuzione, sta subendo un ulteriore rinnovamento derivante dallo sviluppo di Internet, che si è articolato in varie forme, quale la riproposizione dei palinsesti radiofonici sui siti *web* delle emittenti, in modalità lineare o differita (*podcast* e *on demand*), la realizzazione di *app* e servizi di *streaming* appositamente dedicati all'ascolto della radio, nonché, da ultimo, la sempre maggiore rilevanza delle c.d. *web radio*, di proprietà degli stessi soggetti concessionari delle frequenze analogiche ma anche di operatori indipendenti che svolgono la propria attività ai sensi della delibera n. 606/10/CONS<sup>58</sup>.

<sup>49</sup> Il dato indica l'accesso al mezzo di comunicazione in Italia (% popolazione), nei 7 giorni precedenti la rilevazione. Cfr. AGCOM, *Il consumo di informazione e la comunicazione politica in campagna elettorale*, p. 4.

<sup>50</sup> GfK Eurisko - Ipsos, *Ricerca di base sulla radio*, ottobre 2015.

<sup>51</sup> Recante "Regolamento recante la nuova disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale".

<sup>52</sup> Recante "Modifiche e integrazioni al regolamento recante la nuova disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale, di cui alla delibera n. 664/09/CONS, come modificata dalla delibera n. 567/13/CONS".

<sup>53</sup> Con 10 canali: Rai Radio 1; Rai Radio 2; Rai Radio 3; Rai Radio 4; Rai Radio 5; Rai Radio 6; Rai Radio 7; Rai Radio 8; Rai IsoRadio; GrParlamento.

<sup>54</sup> Radio 24, Radio Deejay, Radio Capital, M2O, Rds, Radio 101, Radio Radicale, Radio Maria.

<sup>55</sup> Rtl 102.5, Radio Vaticana, Radio Italia SMI, Radio Padania.

<sup>56</sup> Radio 105, Radio Montecarlo, Virgin Radio e Radio Kiss Kiss, che però ancora non trasmettono in DAB+.

<sup>57</sup> RAS Radiotelevisione Azienda Speciale, in Trentino Alto Adige; DAB Media, nella provincia di Bolzano; il consorzio Digital Broadcasting Trentino Alto-Adige Scarl e Digiloc nella provincia di Trento; C.R.DAB a Roma città, ove opera anche Radio Vaticana; Umbria DAB, attiva nell'omonima regione; CR-DAB a Napoli città; Radiofonia Locale Digitale Torino-Cuneo, nelle due province.

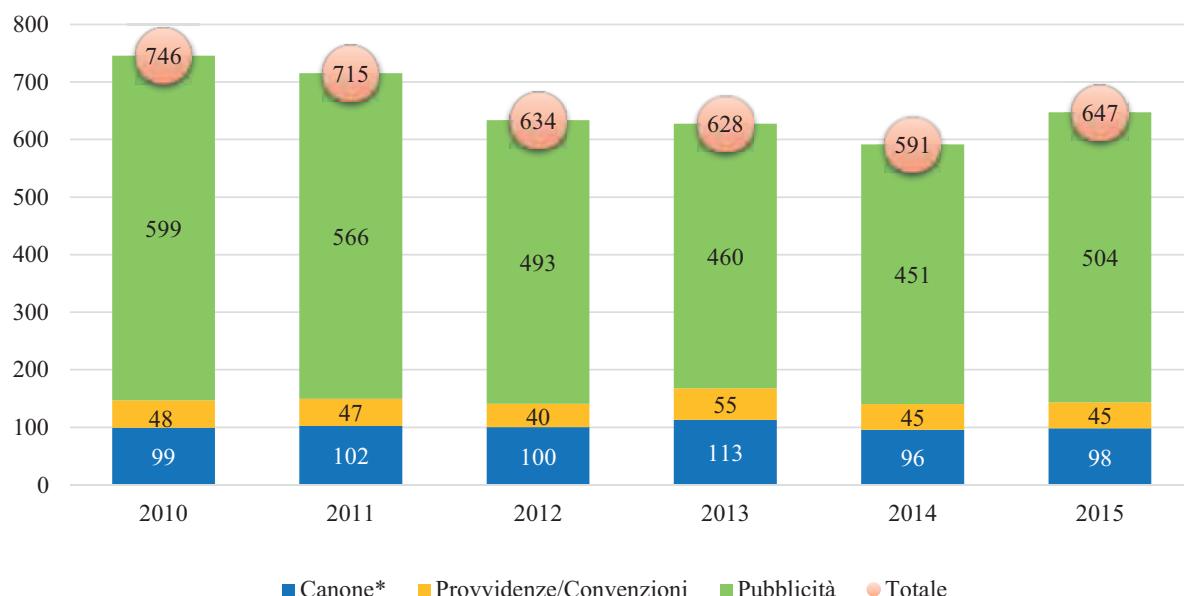
<sup>58</sup> Si veda l'Allegato A alla delibera n. 606/10/CONS del 25 novembre 2010, recante "Regolamento concernente la prestazione di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 21, comma 1-bis, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici".

L'attività centrale dell'emittente radiofonica ha subito recentemente meno effetti diretti imputabili all'innovazione tecnologica. In particolare, appare oggi sempre più cruciale il posizionamento di marca e la scelta di modelli editoriali, in grado di rispondere da un lato alla domanda di informazione e di intrattenimento espressa dalla platea dei radioascoltatori – vasta ma sempre più frammentata tra numerose emittenti –, dall'altro alle esigenze espresse dagli investitori pubblicitari.

Si delineano quindi nuove strategie relative alle scelte editoriali delle singole emittenti e dei gruppi multimediali attivi nel settore, sia in termini di posizionamento rispetto alle preferenze delle *audience*, sia nell'ottica di ottimizzare le risorse economiche.

La radio ha infatti una penetrazione del 93% sui segmenti 25-34 e 35-44 anni<sup>59</sup>, che sembrano premiare soprattutto l'intrattenimento offerto dalle radio di flusso, a scapito delle *talk radio*. A fronte, dunque, di una domanda che è interessata innanzitutto all'intrattenimento<sup>60</sup>, l'autoproduzione di informazione primaria ha subito negli anni una riduzione in termini di ore di programmazione e investimenti<sup>61</sup>.

Il generale affermarsi di tecnologie e strumenti innovativi per l'ascolto e la partecipazione del pubblico (dall'interazione attraverso i *social network*<sup>62</sup> all'*instant messaging*) si ripercuote inoltre sui formati e sulle caratteristiche dei contenuti veicolati dal mezzo.



<sup>59</sup> La quota parte di canone imputabile all'attività radiofonica è stata calcolata applicando al valore totale del canone radiotelevisivo una percentuale pari alla quota di costi diretti attribuiti a tale attività sul totale dei costi diretti del servizio pubblico (c.d. aggregato A della contabilità separata di RAI). In particolare, per il valore del canone relativo agli anni 2014 e 2015, si è fatto riferimento alla contabilità separata RAI 2014.

**Figura 2.2.20** - Ricavi complessivi della radio per tipologia (2010-2015, mln €)

<sup>60</sup> GfK Eurisko - Ipsos, *Ricerca di base sulla radio*, ottobre 2015.

<sup>61</sup> La radio possiede un valore informativo meno accentuato rispetto ad altri mezzi di comunicazione, ovvero è utilizzata a fini informativi, su fatti nazionali, internazionali e locali, solo dal 25,5% della popolazione (cfr. Tabella 2, "Mezzi utilizzati per informarsi in Italia - giugno 2015", in AGCOM, *Il consumo di informazione e la comunicazione politica in campagna elettorale*, cit.), contro il 74,4% della popolazione che utilizza, per informarsi, la televisione, il 62,2% Internet e il 56,2% i quotidiani. I dati si riferiscono all'utilizzo in generale dei media per informarsi, non ad uno specifico arco temporale precedente alla rilevazione.

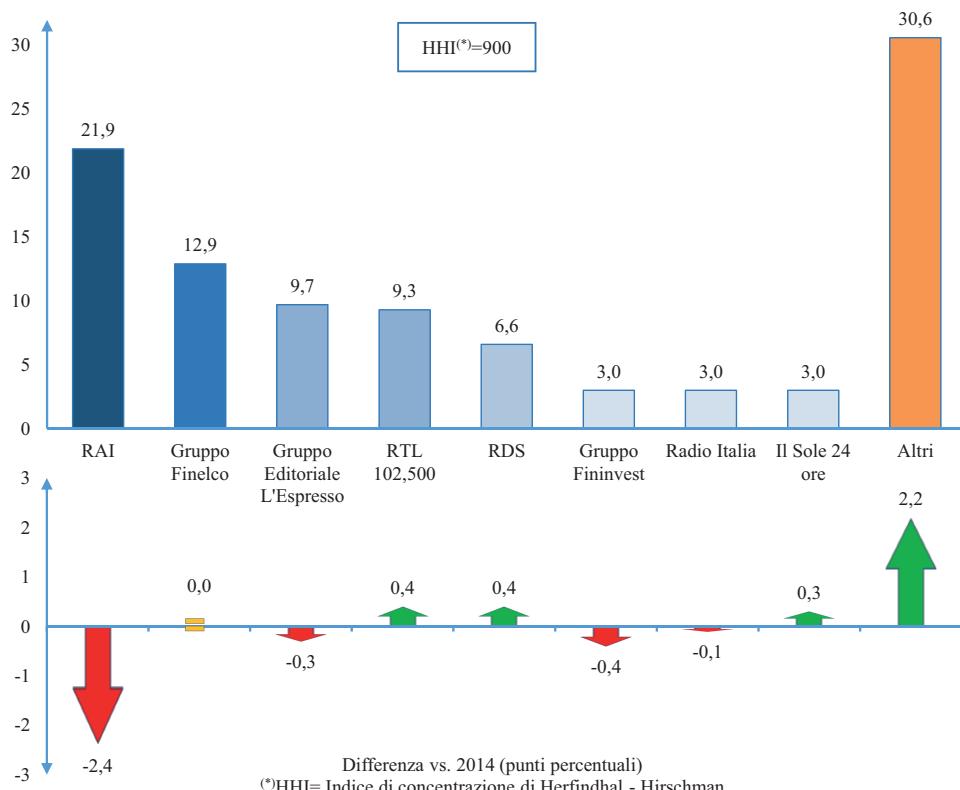
<sup>62</sup> Cfr. Allegato A alla delibera n. 146/15/CONS, recante "Indagine conoscitiva Informazione e Internet in Italia. Modelli di business, consumi, professioni".

<sup>63</sup> Il 14% della popolazione visita le pagine Facebook di radio o di singoli programmi, e l'11% è "amico" di una radio (fonte: GfK Eurisko - Ipsos, *Ricerca di base sulla radio*, ottobre 2015).

Grazie a queste caratteristiche, la radio sta anche affrontando la crisi congiunturale del settore pubblicitario meglio degli altri mezzi a contenuto editoriale. Infatti, in un contesto di generale contrazione per i mezzi tradizionali, le risorse pubblicitarie afferenti al settore radiofonico sono aumentate del 12% rispetto al 2014 (cfr. Figura 2.2.20), dopo una riduzione iniziata nel 2010. A fronte, inoltre, di risorse pubbliche pressoché stagnanti e sotto attenta revisione<sup>63</sup> da parte del legislatore, i ricavi pubblicitari delle radio aumentano il loro peso relativo sul totale delle risorse (78% nel 2015, 70% nel 2014).

RAI, editore dei canali del servizio pubblico, grazie anche ai proventi derivanti dal canone conferma la sua posizione di operatore principale anche nel 2015, ma con una quota di mercato (21,9%) inferiore di 2,4 punti percentuali rispetto all'anno precedente (cfr. Figura 2.2.21). Segue, con una quota di mercato del 13%, pari a quella del 2014, il Gruppo Finelco (Radio Montecarlo, R105 e Virgin Radio Italy<sup>64</sup>)

della famiglia Hazan. Anche il Gruppo Editoriale L'Espresso mantiene inalterata la sua posizione, con una quota di mercato vicina al 10%, seppur in leggera diminuzione (-0,3 sul 2014). RTL 102,500 e Radio Dimensione Suono, le prime radio nazionali non parte di conglomerati multimediali, conquistano entrambi 0,4 punti percentuali sull'anno precedente, attestandosi rispettivamente a poco più del 9% e del 6%. Seguono poi tre operatori nazionali con quote pari al 3% (il Gruppo Fininvest, con Monradio e Mediiamond, Radio Italia e Il Sole24ore). Gli altri operatori nazionali con quote minori (Radio Kiss Kiss, Centro di produzione, Associazione Radio Maria, Radio Padania), le *superstation* e *syndication* ascoltabili in gran parte del territorio nazionale e le numerose radio locali attive lungo tutta la penisola raccolgono, nel complesso, il 30,6% delle risorse (+2,2 punti percentuali sul 2014). Stante i numerosi operatori attivi sul territorio nazionale il mercato non appare concentrato (HHI pari a 900).



**Figura 2.2.21** - Quote di mercato dei principali operatori della radio (2015, %)

<sup>63</sup> Cfr. Corte dei Conti, Sezione Centrale di Controllo sulla gestione delle amministrazioni dello Stato (2015), "Le misure di sostegno alle emittenti radiofoniche e televisive in ambito locale (art. 45 L. n. 448/1998)", Deliberazione n.13/2015/G.

<sup>64</sup> Quest'ultima emittente è nata nel 2007 sulle frequenze di *Play Radio*, progetto editoriale lanciato ad ottobre 2005 da RCS Broadcast, conclusosi a giugno 2007. In seguito, a settembre 2015, il Gruppo RCS ha definitivamente dismesso le attività radiofoniche cedendo il 45,5% del Gruppo Finelco alla famiglia Hazan, che ne controllava già il 55,5%.

Per quanto attiene alle operazioni di fusione e acquisizione nel settore, ad aprile 2016, il Gruppo Fininvest, dopo aver rilevato la maggioranza delle quote di Radio 101 da Mondadori, assumendo a settembre 2015 il controllo di Monradio S.r.l., ha anche acquisito, attraverso RTI – Reti Televisive Italiane S.p.A., il controllo esclusivo del Gruppo Finelco, a seguito dell'autorizzazione deliberata, con condizioni, dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il 13 aprile 2016.

Infatti, anche in questo caso, come per la televisione in chiaro, il settore è distinto in due segmenti: quello finanziato da fondi pubblici per le attività di servizio pubblico e per il sostegno all'emittenza locale, e quello commerciale, finanziato dalla pubblicità. L'Autorità *antitrust* ha evidenziato come la predetta operazione, in assenza di condizioni,

avrebbe potuto comportare un peggioramento delle condizioni concorrenziali nel mercato della raccolta pubblicitaria sul mezzo radiofonico.

In tale contesto di graduale consolidamento del settore, a dicembre 2015, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del Testo Unico, ha avviato un'istruttoria finalizzata all'individuazione del mercato rilevante e all'accertamento della sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia, con delibera n. 687/15/CONS<sup>65</sup>.

Per quanto attiene, infine, all'ascolto del mezzo, l'analisi delle *audience* delle principali emittenti nazionali (Tabella 2.2.3, ascoltatori nel giorno medio dell'anno 2015<sup>66</sup>, su dati RADIOMONITOR) mostra, come anticipato, risultati che premiano nuovamente le radio di flusso, con palinsesti

**Tabella 2.2.3 - Audience delle principali emittenti radiofoniche nazionali**

Rank 2015	Differenza vs. rank 2014	Emittente	% ascoltatori giorno medio
1	0	RTL 102,500 HIT RADIO	19,5
2	1	Radio Dimensione Suono	13,5
3	-1	Gruppo Editoriale L'Espresso	13,2
4	0	Radio Italia	13,0
5	0	Gruppo Finelco	12,9
6	0	RAI	12,0
7	0	RAI	8,6
8	0	Gruppo Finelco	6,7
9	0	Gruppo 24 Ore	5,7
10	0	Radio Kiss Kiss	5,3
11	1	Gruppo Editoriale L'Espresso	4,8
12	-1	Gruppo Editoriale L'Espresso	4,8
13	0	Fininvest	4,6
14	0	RAI	4,0
15	1	Gruppo Finelco	3,4

Fonte: dati Gfk Eurisko, Radiomonitor 2015

<sup>65</sup> Recante "Avvio del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia, ai sensi dell'art.43 comma 2 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n.177".

<sup>66</sup> Rispetto all'anno precedente, non sono state rilevate Radio Radicale, edita dalla società Centro di produzione S.p.A., con un palinsesto interamente dedicato alla trasmissione integrale degli eventi di attualità istituzionale e politica, e Radio Maria, emittente comunitaria a carattere religioso, per cui il rank 2015 rispetto al 2014 va letto tenendo conto di questa informazione.

organizzati per fasce orarie, in cui domina l'intrattenimento musicale, a scapito delle c.d. *talk radio*. Sono infatti sempre le emittenti a carattere commerciale che raccolgono i maggiori consensi tra gli ascoltatori, a dimostrazione di una tendenza al c.d. *ascolto patchwork* (gli utenti si sintonizzano su più radio nel corso della giornata, alla ricerca della musica e dei programmi preferiti, con una fedeltà alla singola emittente talvolta contenuta, legata o ai generi musicali, o alle personalità – dj e presentatori – che rendono identificabile il *brand* radiofonico) influenzato dall'orario e dalla tipologia di fruizione (i *peak time* corrispondono sempre al tragitto casa-lavoro-casa in automobile, parzialmente riequilibrati dall'uso del *pc* come mezzo per ascoltare la radio in ufficio). Le *talk radio* editorialmente spostate verso l'informazione generalista, come Radio 1 e Radio 24, sono stabili al sesto e al nono posto della classifica nazionale.

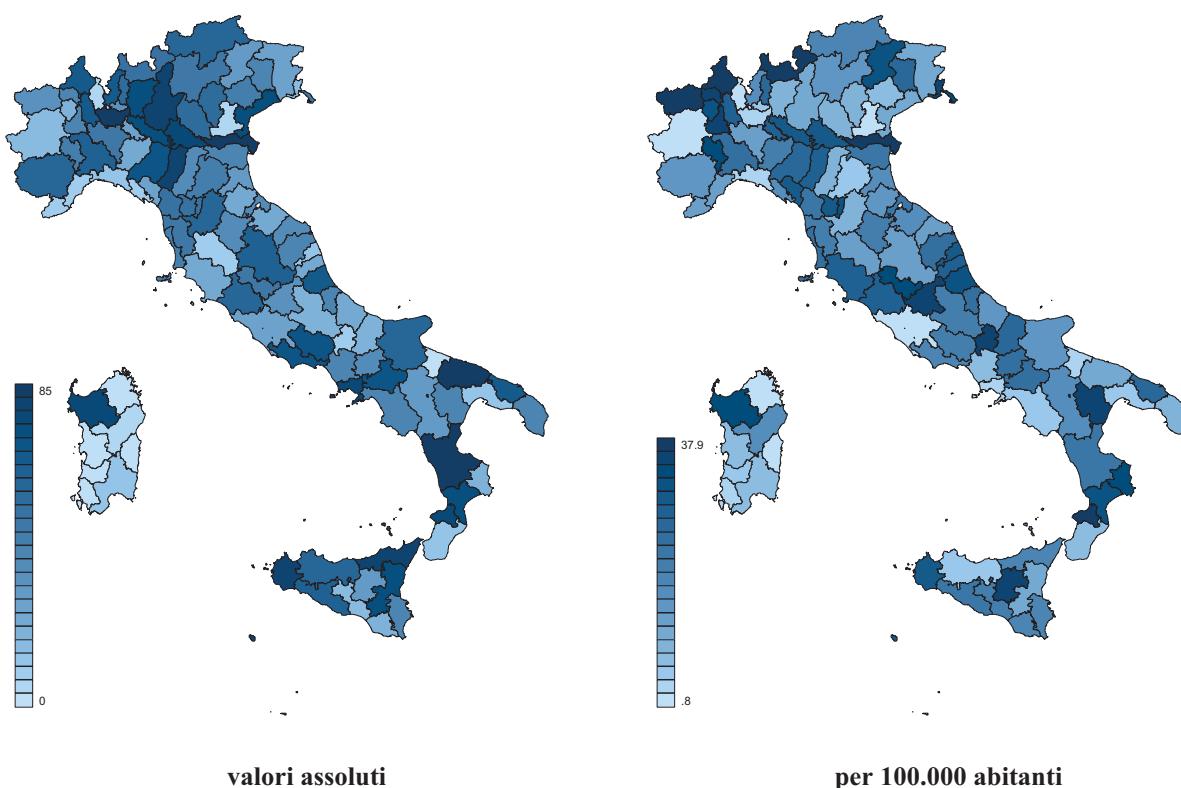
In alcune regioni, infine, le radio interprovinciali e locali ottengono ascolti pari o addirittura maggiori a quelli delle radio nazionali. Secondo i dati diffusi da Radiomonitor a marzo 2016, relativi

all'anno 2015, in Basilicata, Marche, Trentino Alto-Adige e Umbria, a primeggiare nell'ascolto non sono radio nazionali ma *superstation* o radio locali. Del resto, la copertura del territorio nazionale è garantita da un elevatissimo numero di emittenti locali, e in alcune province i canali radiofonici ricevibili dai radioascoltatori sono quasi 70 (cfr. Figura 2.2.22).

### Quotidiani

L'editoria quotidiana continua a rivestire un ruolo importante nel panorama informativo, nonostante lo sconvolgimento che ha comportato la digitalizzazione, dal momento che rappresenta l'unico mezzo di comunicazione che offre contenuti interamente dedicati all'informazione (al netto delle inserzioni pubblicitarie) e che, più degli altri, produce informazione, soprattutto a livello locale.

Sebbene sia ormai il quarto mezzo per diffusione tra i cittadini (secondo la sopra citata indagine SWG svolta per l'Autorità), dal punto di vista dell'offerta



**Figura 2.2.22** - Distribuzione provinciale dei canali radiofonici locali (2015)

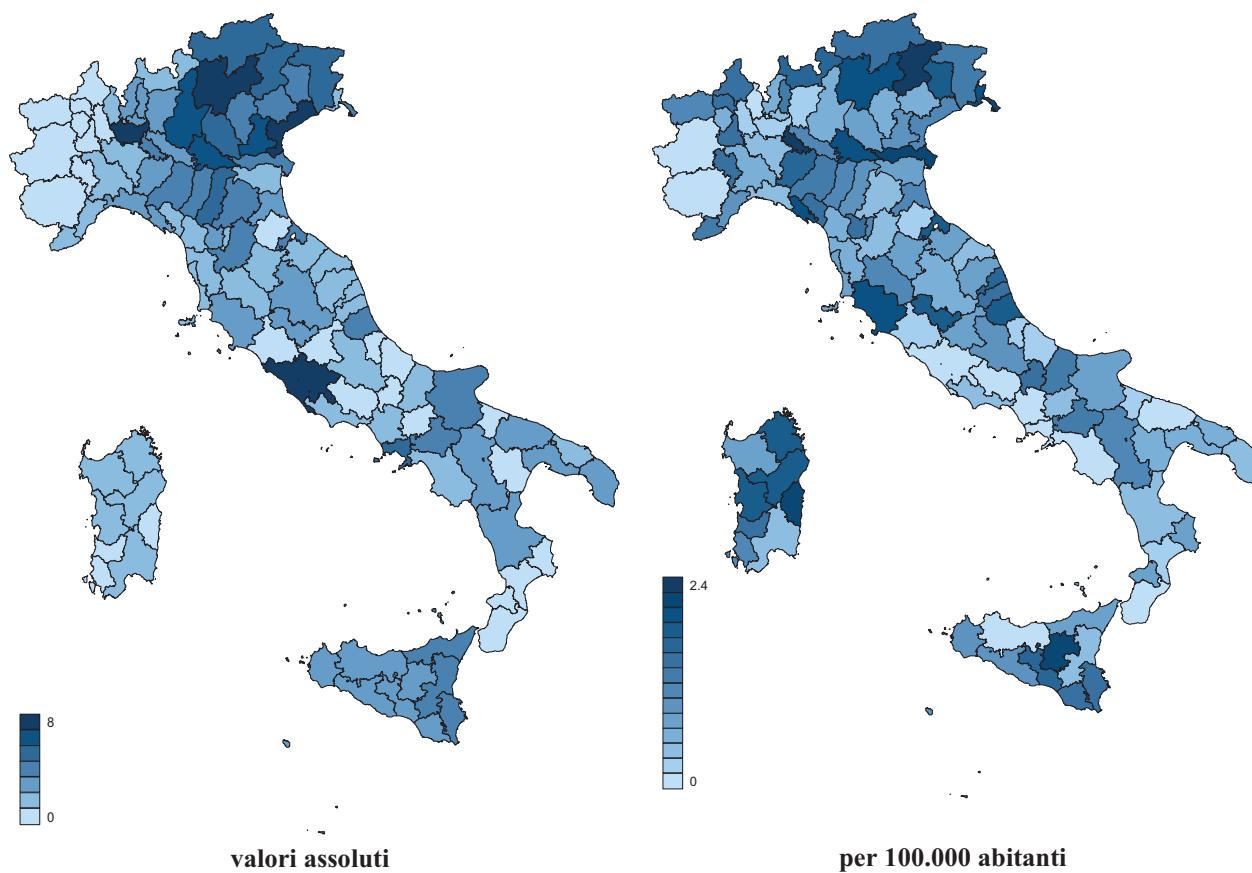
informativa svolge un ruolo essenziale nella produzione e nella diffusione delle notizie. Nello specifico, i quotidiani occupano la terza posizione nella classifica dei mezzi di comunicazione più frequentemente utilizzati per informarsi, raggiungendo il 56% della popolazione (il 58% di coloro che si informano attivamente). Vale rilevare, inoltre, come gli stessi rivestano particolare importanza per la ricerca di notizie sui fatti locali, divenendo la seconda fonte informativa più utilizzata a tale scopo (oltre il 40%).

Peraltro, nell'offerta complessiva di quotidiani in Italia, la dimensione locale è un importante riferimento in termini di numerosità di voci, oltre che di pubblico, pur presentando, come si evince dalla Figura 2.2.23, una distribuzione delle testate quotidiane locali per provincia piuttosto disomogenea, talvolta anche nell'ambito della stessa regione (come avviene ad esempio per il Lazio e la Lombardia). In questa analisi l'attenzione si focalizza sulle fonti informative locali, non considerando, quindi, i giornali specializzati o i generalisti nazionali, pur ricordando l'importanza delle edizioni locali delle

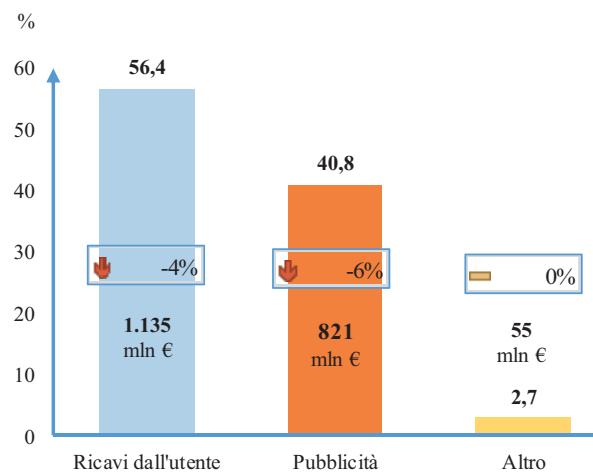
testate nazionali che, spesso dotate di strutture redazionali dislocate in determinate aree del territorio, assicurano (o potenziano) la copertura di notizie sui fatti e gli accadimenti locali.

Le province con il maggior numero di testate quotidiane locali si confermano Roma, Milano e Trento. Seguono Venezia, Brescia, Mantova e Padova. A seguire, altre 47 province registrano un numero di testate superiore o uguale al valore medio, mentre le restanti non contano più di 3 testate quotidiane locali. La distribuzione delle testate per provincia assume tratti leggermente differenti se considerata in rapporto alla distribuzione provinciale della popolazione: le province come Roma e Milano (che diffondono il maggior numero di testate in valore assoluto) presentano un valore ben al di sotto di quello medio, mentre la provincia con il più alto rapporto tra numero di testate locali diffuse e popolazione è Belluno, seguita da Lodi e Ogliastra.

Si assiste ad una riduzione generalizzata dell'offerta informativa di quotidiani ma le aree con minore copertura di quotidiani locali si confermano



quelle collocate nella parte nord-occidentale del Paese (Piemonte e Valle d'Aosta) e in alcune zone dell'Italia centrale come l'Abruzzo e la Calabria. In alcuni casi però (come per il Piemonte) questa situazione è l'effetto, come prima evidenziato, della presenza di un'offerta generalista che offre un'ampia copertura sia nazionale sia locale.



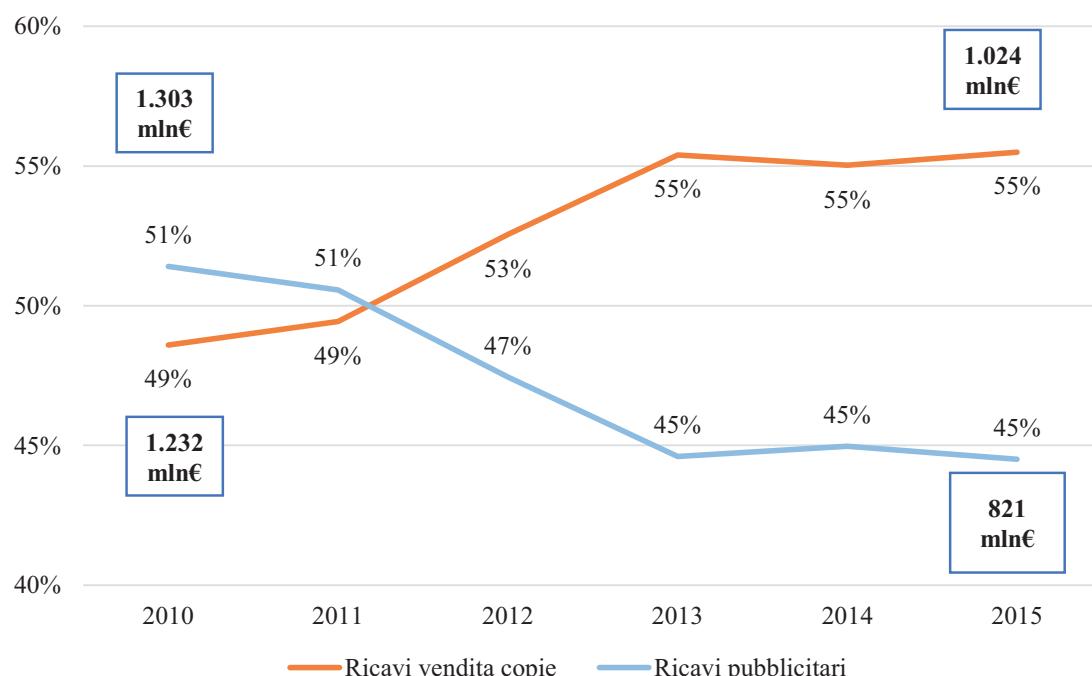
**Figura 2.2.24** - Composizione dei ricavi e variazioni 2014-2015

La crisi che caratterizza da diversi anni il settore editoriale e si manifesta anche in termini di riduzione netta del numero di testate presenti sul mercato, ha inevitabili riflessi sull'ampiezza e sulla qualità dei contenuti informativi, con conseguenze sull'assetto pluralistico del Paese.

L'andamento economico mostra il carattere strutturale della crisi. I ricavi complessivi del settore si riducono nell'ultimo anno del 5%, con una contrazione maggiore dei ricavi pubblicitari (-6%) rispetto a quelli derivanti da vendita di copie inclusi i collaterali (-4%)<sup>67</sup> (cfr. Figura 2.2.24).

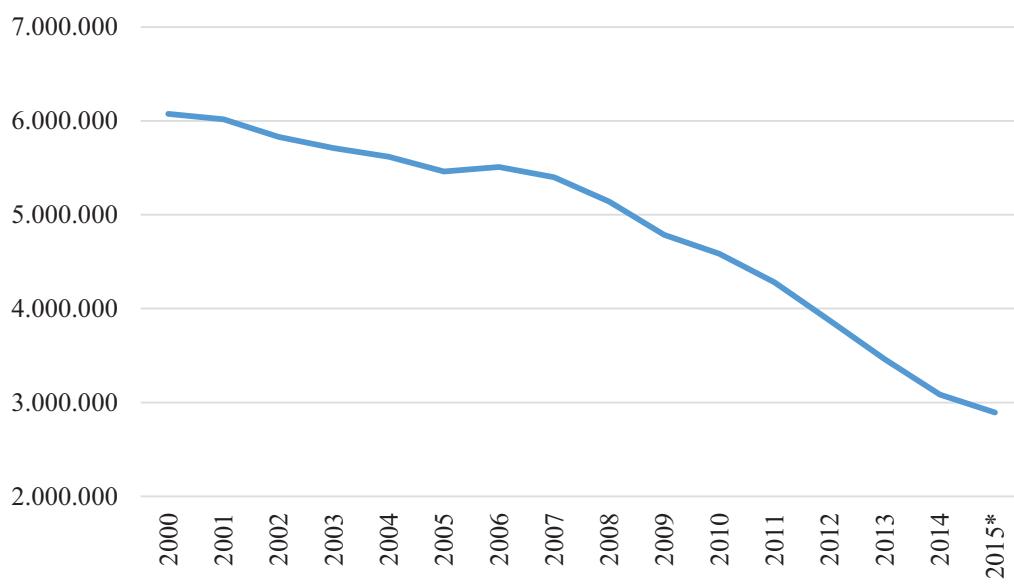
Ne consegue un peso sempre maggiore dei ricavi derivanti da vendita di copie e una contestuale riduzione dell'incidenza del versante pubblicitario (cfr. Figura 2.2.25).

È da rilevare che, nel settore dei quotidiani, a fronte di un decremento notevole dei volumi delle copie cartacee vendute (cfr. Figura 2.2.26), la politica attuata dagli editori è stata quella di incrementare il prezzo di copertina del giornale cartaceo (cfr. Figura 2.2.27) con l'effetto di limitare la riduzione dei ricavi



**Figura 2.2.25** - Incidenza dei ricavi da vendita di copie e pubblicità (2010-2015)

<sup>67</sup> Si precisa che, per motivi di corretta attribuzione dei ricavi ai relativi mercati di riferimento, la pubblicità è solo quella relativa ai prodotti cartacei; i ricavi pubblicitari dei siti *web* e della pubblicità *online* saranno valorizzati e descritti nel paragrafo successivo (*infra*). I ricavi derivanti dall'utente si riferiscono, invece, ai ricavi da vendita di copie e a quelli derivanti dalla vendita di collaterali di tutte le tipologie di quotidiani, sia in versione cartacea che in quella digitale.



\* Il valore relativo al 2015 rappresenta una stima.

Fonte: Fieg

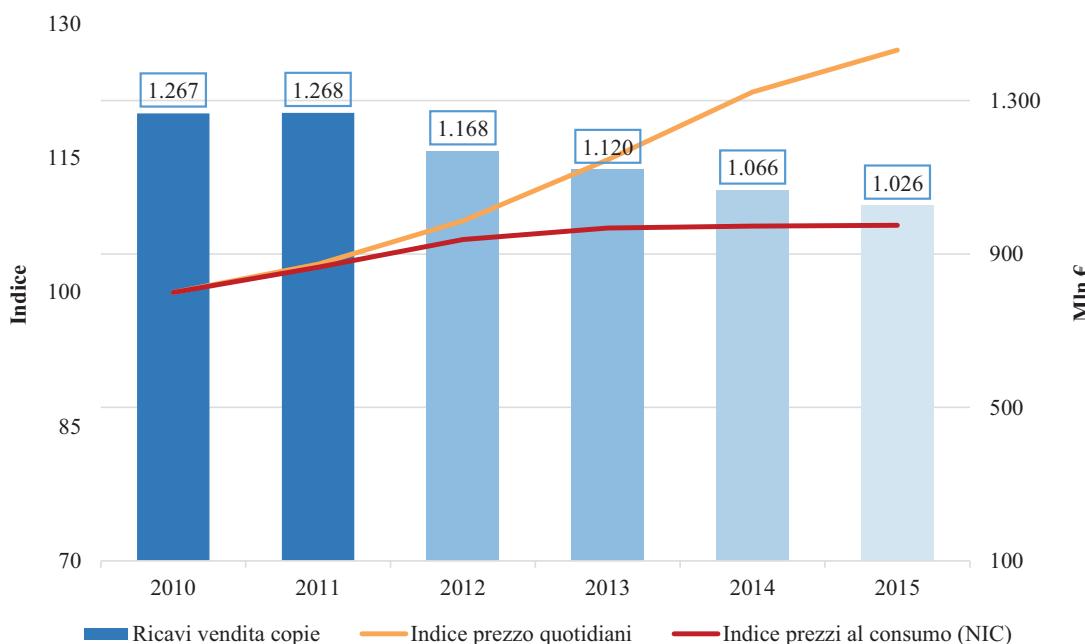
**Figura 2.2.26** - Dinamica delle vendite medie dei giornali quotidiani cartacei (2000-2015)

nell'ultimo quinquennio al 21% a fronte di una discesa della diffusione dei quotidiani pari al 33%.

La lettura dei giornali, dai dati *Audipress*, rimane sempre più appannaggio delle coorti più anziane della popolazione (il 30% dei lettori è nella classe di età con 65 anni e oltre) e si assiste ad uno spostamento, rispetto al passato, verso la classe socio-economica media (65% dei lettori) e i titoli di studio

inferiori (36% con licenza media e 28% con diploma di media superiore), ceti meno interessati dall'avvento di Internet.

Parallelamente, sono aumentate in misura notevole le copie digitali, che, seppure ad un prezzo decisamente ridotto rispetto alla copia cartacea contribuiscono a rallentare, ma di certo non ad arrestare, la discesa dei ricavi da vendita di copie.



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati aziendali e Istat

**Figura 2.2.27** - Dinamica dei ricavi da vendita di copie (cartacee e digitali) e indice dei prezzi dei quotidiani (cartacei)

Ne discende un andamento complessivamente declinante dei ricavi a fronte di un incremento del prezzo di vendita del quotidiano cartaceo.

Sebbene l'evoluzione delle componenti digitali a pagamento non appaia ancora sufficiente a sostenere il declino che ha subito in questi anni il settore editoriale, l'evoluzione tecnologica può consentire il superamento di alcuni limiti strutturali del settore quali, ad esempio, la necessità di una diffusione capillare della stampa cartacea a fronte delle problematiche, più volte evidenziate e tuttora attuali, connesse alla distribuzione di tali prodotti e al raggiungimento di *target* distinti. Al riguardo è significativa l'esperienza di alcuni quotidiani per i quali la componente digitale rappre-

senta una scelta strategica tradotta in una dinamica positiva dei ricavi<sup>68</sup>.

Dal punto di vista degli assetti, invece, il settore editoriale non ha mostrato, fino al 2015, rilevanti cambiamenti rispetto al passato, continuando a mantenere una natura piuttosto frammentata, caratterizzata dalla presenza dei primi due gruppi editoriali, il Gruppo Editoriale L'Espresso e RCS Mediagroup che detengono ancora poco meno del 40% del mercato, grazie al consolidamento del marchio e alla natura integrata sia in senso verticale sia trasversale (nei mercati editoriali e, più in generale, negli altri media) e di numerosi soggetti di dimensioni minori che si attestano comunque tutti al di sotto del 10% (cfr. Figura 2.2.28).

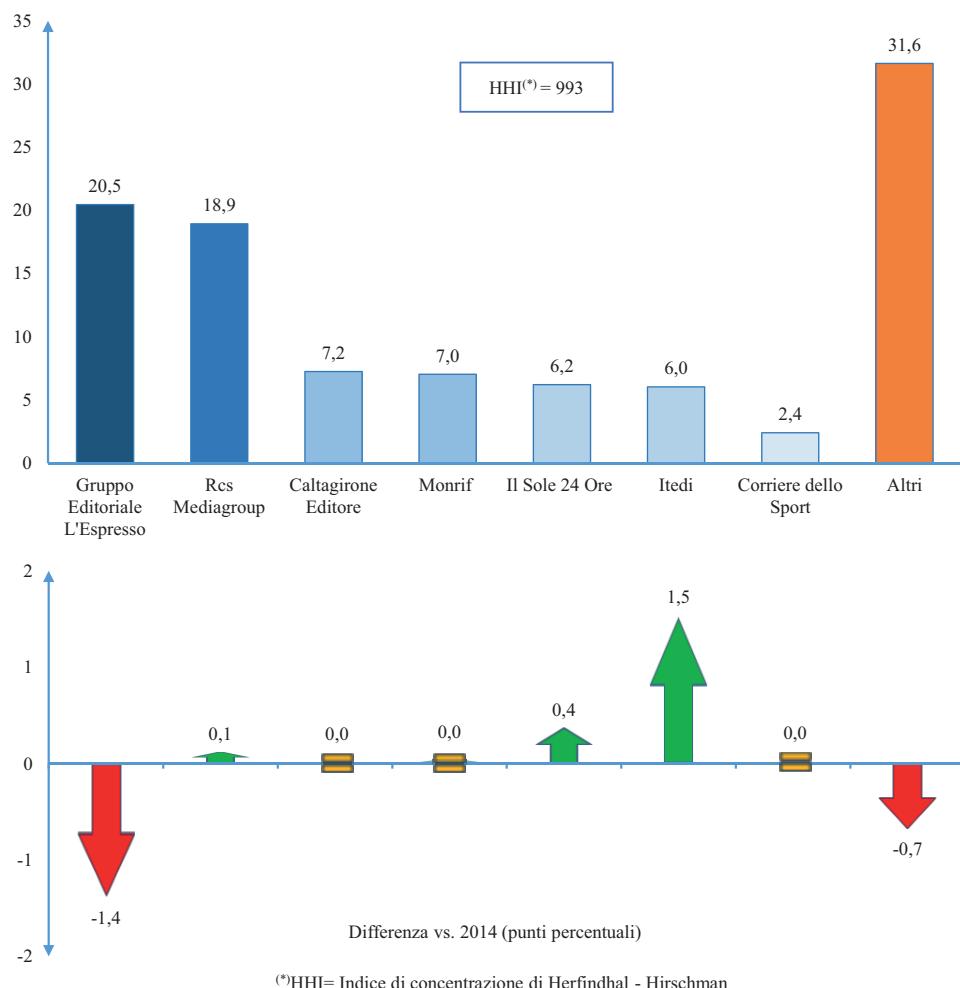


Figura 2.2.28 - Quota di mercato in valore (2015, %)

<sup>68</sup> Indubbiamente la natura specializzata favorisce la possibilità di monetizzare i contenuti ma è interessante rilevare quanto riportato nella Relazione Finanziaria annuale 2015 de Il Sole 24 Ore: *“Il sistema integrato di offerta editoriale (quotidiano, quotidiani verticali, banche dati) sviluppato a partire dal 2014 continua a contribuire in maniera significativa alla crescita delle diffusioni del quotidiano”*. In questo specifico caso, l'effetto positivo, che si decifra in numero di copie digitali vendute superiore al numero di copie cartacee diffuse, si associa anche allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi che, contribuendo a differenziare l'offerta, comporta un ampliamento delle fonti di finanziamento, contribuendo ad incrementare i ricavi.

Si avvertono però alcune indicazioni importanti di tendenza alla concentrazione del settore, che ancora non si manifesta nel corso del 2015 dove, anzi, si assiste ad una diminuzione dell'indice HHI, dovuta al calo delle quote di mercato dei principali operatori coniugata all'incremento della quota di alcune società di media dimensione (in particolare Il Sole, Monrif e Itedi). Tra queste, in particolare si evidenzia che Itedi, attuale editrice de La Stampa, lo scorso anno ha incorporato anche Società Edizioni e Pubblicazioni (S.E.P.). Peraltra, la stessa società è coinvolta nell'operazione di integrazione con il Gruppo Editoriale L'Espresso, annunciata nei primi mesi del 2016.

In termini di volumi, la situazione appare più stabile, confermandosi le quote registrate nell'anno

precedente. È da evidenziare che, nel 2014, nessun gruppo ha superato la soglia del 20% delle tirature<sup>69</sup> delle testate rispetto a quelle totali dell'insieme dei quotidiani italiani a livello nazionale. L'ordinamento dei maggiori operatori in termini di volumi evidenzia alcune differenze rispetto alla situazione espressa in termini di ricavo. In particolare, RCS si colloca al primo posto con una quota poco superiore al 16% circa ma con un valore analogo al Gruppo Editoriale L'Espresso. Segue poi il Gruppo Caltagirone, con un peso calcolato sui volumi (circa 8%) superiore a quello registrato in termini di fatturato (circa 7%), mentre i rimanenti operatori hanno realizzato delle quote decisamente inferiori al 10% (cfr. Figura 2.2.29).

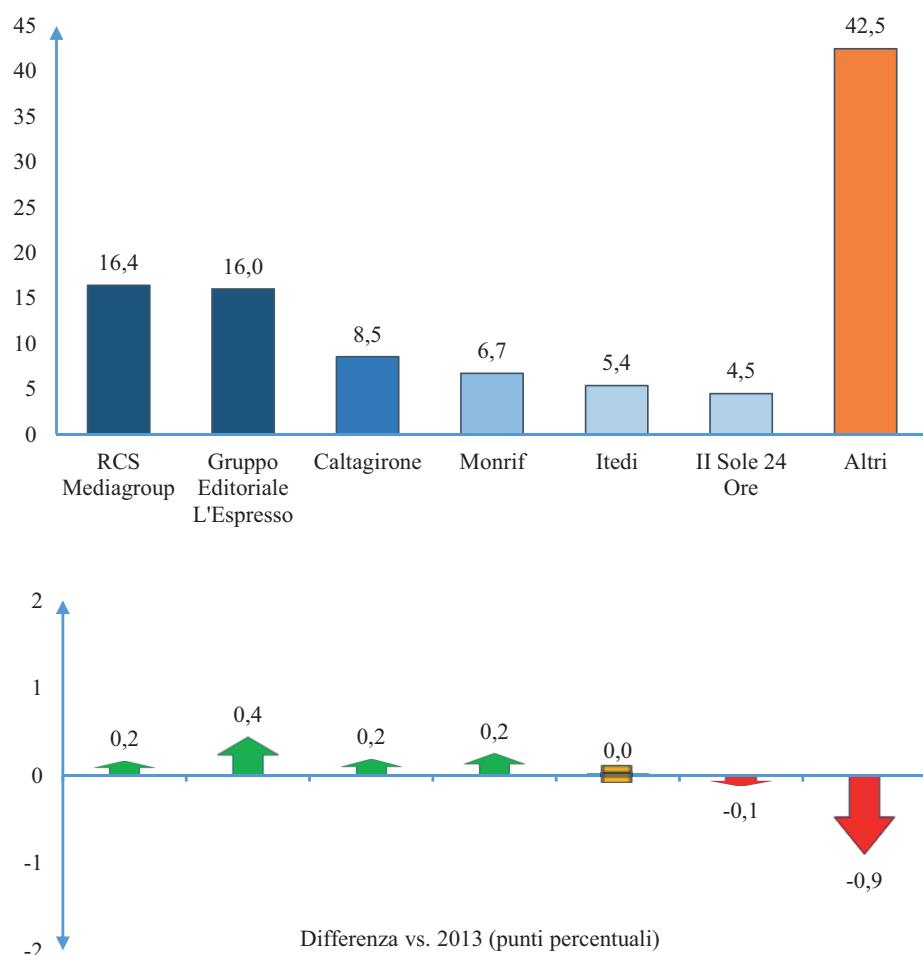


Figura 2.2.29 - Quote di mercato in volume (2014, %)

<sup>69</sup> Per maggiori approfondimenti e per i dati completi delle tirature di tutte le testate quotidiane, si rinvia ai dati pubblicati sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

## Internet (pubblicità online)

Se negli anni più recenti è stato possibile osservare un'evoluzione di considerevole portata di Internet per numerosità di utenti connessi, quantità di accessi, volumi di traffico mondiale, velocità di connessione, che non sembra mostrare segnali di arresto, parallelamente, continua a manifestarsi la fase di consolidamento industriale del settore, favorita sia dalle caratteristiche economiche del comparto (stretti legami di interdipendenza fra i mercati a monte e a valle caratterizzati da *network platform* con consistenti effetti di rete, costi affondati e rendimenti di scala) che determinano fenomeni di concentrazione fino a giungere, in casi estremi, all'affermazione di un solo operatore (*the winner takes all-WTA*), sia dalle pratiche commerciali perseguiti da operatori. Specificamente si tratta di strategie *platform envelopment* volte ad acquisire i dati personali degli utenti nell'ambito delle proprie attività collocate a monte (SO, *browser*, *device* mobili e fissi) per influenzare gli assetti competitivi dei servizi *web* orizzontali (*search*, portali, *social network*) e verticali (fra cui, servizi di informazione) presenti a valle che potrebbero compromettere il raggiungimento di esiti efficienti dell'ecosistema Internet nel suo complesso.

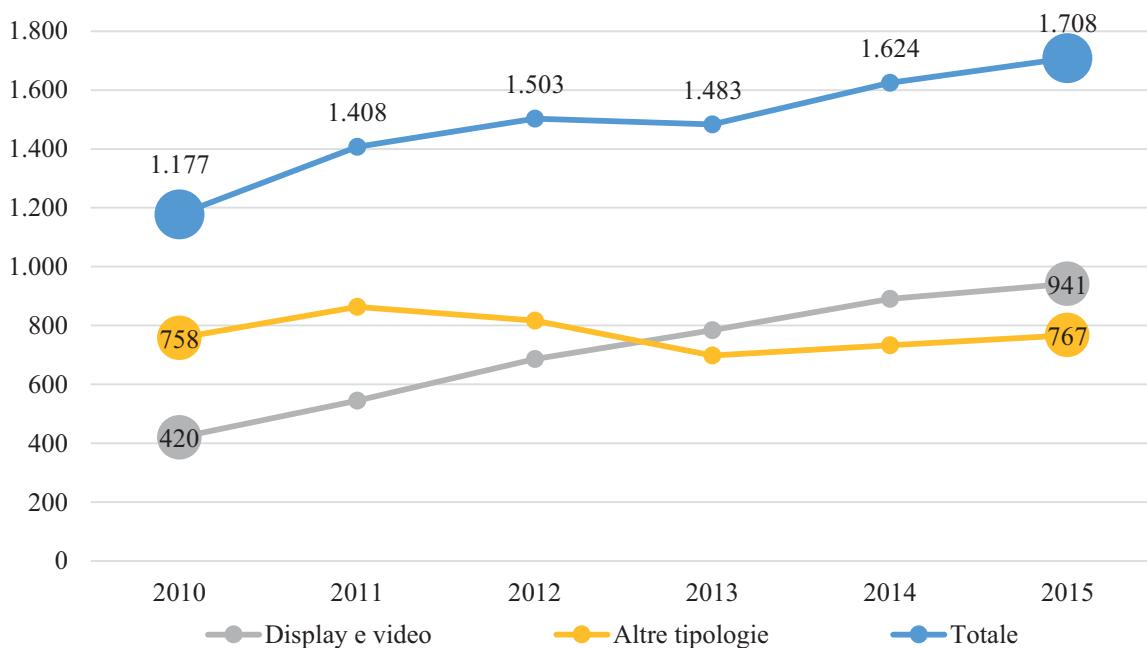
Anche i recenti interventi *antitrust* a livello europeo<sup>70</sup> evidenziano le criticità competitive derivate da fenomeni di concentrazione industriale in ambiti cruciali della filiera produttiva (come quello dei SO per *device* mobili) i cui esiti competitivi condizionano le dinamiche di mercato presenti nei servizi *web* (fra cui i motori di ricerca) con il rischio di rallentare i processi innovativi e di sviluppo di nuove applicazioni e servizi, e produrre effetti negativi sul benessere dei consumatori finali. Inoltre, in presenza di esternalità incrociate di rete fra i due versanti dei mercati a valle, occorre considerare anche i riflessi dei fenomeni concentrativi nel mercato della pubblicità *online*, che continua a rappresentare la principale fonte di finanziamento dei servizi diffusi attraverso il *web*, compresi quelli di natura informativa. Per tale ragione, assume una

valenza sempre più determinante l'attività di monitoraggio svolta dall'Autorità nella pubblicità *online* i cui assetti sono in grado di condizionare la qualità e la pluralità delle fonti di informative nella disponibilità del cittadino attraverso Internet.

Analizzando la dinamica di tale risorsa economica, si osserva come complessivamente il valore della raccolta pubblicitaria sul *web* in Italia, che include la pubblicità *online* degli editori e degli operatori radiotelevisivi tradizionali, abbia avuto un andamento sostanzialmente crescente nel tempo con la sola eccezione della lieve flessione registrata nel 2013, raggiungendo, pertanto, nel 2015 un valore stimato pari a 1,7 miliardi di euro. Nel dettaglio, la componente che ha contribuito in maniera determinante allo sviluppo delle risorse economiche del settore rappresentato in Figura 2.2.30 è stata la pubblicità di tipo *display* e *video*, la cui incidenza sul totale, a partire dal 2013, è stabilmente superiore al 50%, e ha presentato un *trend* dei ricavi in costante crescita.

Per il 2015, l'incremento stimato dei ricavi derivanti dalle inserzioni pubblicitarie *display* e *video* è del 6% comportando per tale voce il superamento di 900 milioni di euro di ricavi complessivi. Ciò è legato essenzialmente alla crescita delle componenti *video* (YouTube tra tutti) e *social* (soprattutto Facebook), mentre il *display* tradizionale sta subendo un lieve arretramento. Relativamente alle altre tipologie di pubblicità *online*, nelle quali si annoverano il *search* (es. Google), il *classfield/directory* (Seat Pagine Gialle), ma anche le *newsletter/e.mail*, si è osservata, a partire dal 2011, una progressiva riduzione del peso complessivo di tale componente sul totale delle risorse pubblicitarie, fino a giungere, nell'ultimo anno, ad una quota del 45%; a fronte, tuttavia, di un andamento più altalenante dei ricavi: alla crescita registrata fino al 2011, è seguita, dapprima, una discesa degli introiti generati da tale componente pubblicitaria (biennio 2012-2013), quindi, una ripresa dei relativi ricavi che trova conferma anche nei valori previsionali per il 2015 nel quale è prevista una variazione positiva pari al 5%.

<sup>70</sup> Ad aprile 2015 la Commissione europea ha comunicato i risultati preliminari dell'indagine aperta nel 2010 contro Google per presunto abuso di posizione dominante sui mercati dei servizi generali di ricerca online nel SEE, aprendo contemporaneamente una distinta procedura *antitrust* riferibile ai comportamenti dell'operatore nel mercato dei SO per reti mobili, in relazione alla quale, ad aprile 2016, è stata inviata la relativa comunicazione degli addebiti da parte dell'organo comunitario.

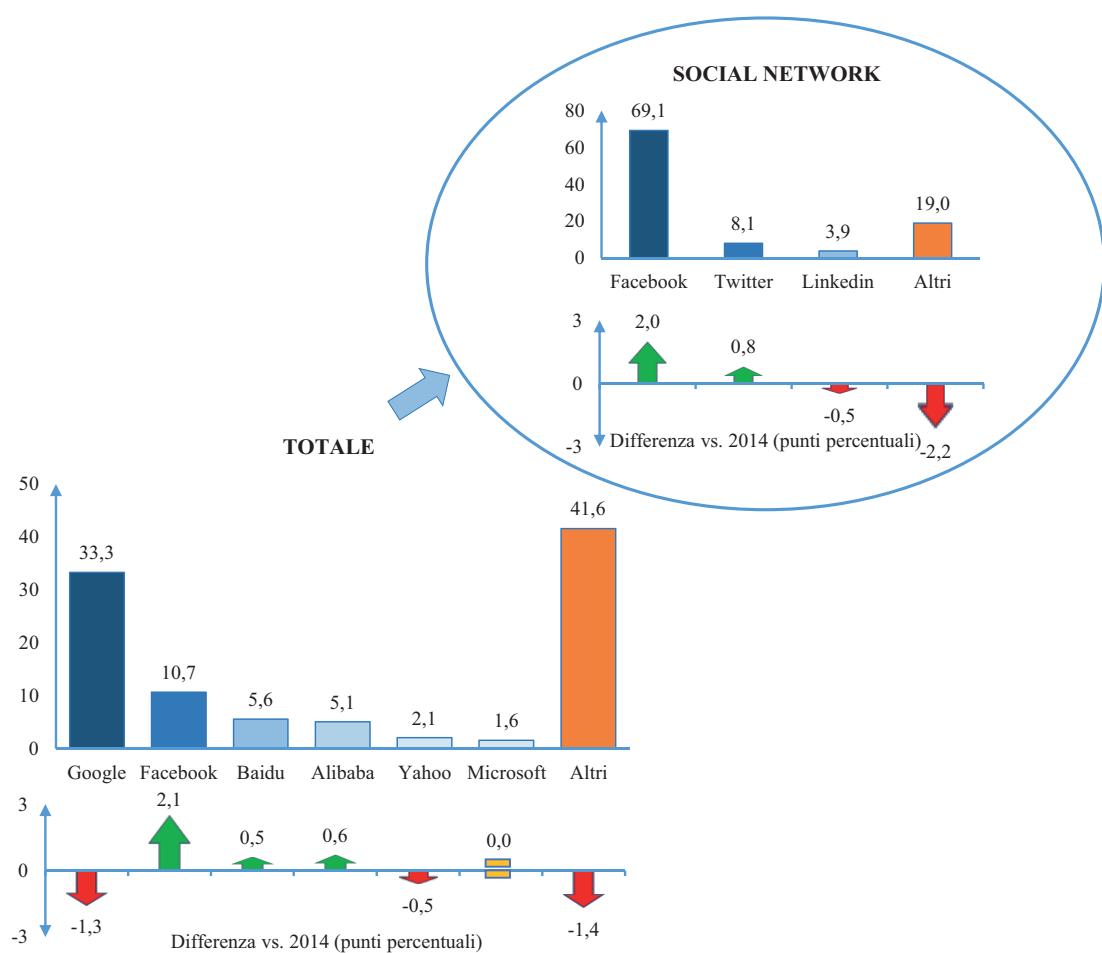


**Figura 2.2.30** - Ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria *online* in Italia (2010-2015, mln €)

L'evoluzione dei ricavi pubblicitari nel contesto nazionale risulta essere in linea con la dinamica della pubblicità *online* osservata a livello mondiale, che nel 2015 ha superato 143 miliardi di euro, segnando un incremento superiore al 43% rispetto l'anno precedente. Osservando la ripartizione delle risorse complessive per operatore, emerge la posizione di forza di Google che mantiene anche nel 2015 la *leadership* del settore, con una quota, in lieve contrazione rispetto l'anno precedente, pari al 33% (corrispondente a 48 miliardi di euro) a fronte di quote di mercato detenute dagli altri operatori molto inferiori (Figura 2.2.31). La seconda posizione in termini di ricavi da pubblicità *online* è detenuta da Facebook, che presenta, nel 2015, una dinamica positiva della quota di mercato a livello mondiale (+2,1%) rispetto al periodo precedente e una corrispondente riduzione del divario rispetto al primo operatore di 3 punti percentuali. Seguono gli operatori cinesi Baidu e Alibaba rispettivamente con circa il 6% e il 5% delle risorse pubblicitarie complessive, che registrano una lieve crescita rispetto al 2014. Il peso di Yahoo! nel 2015, che registra un arretramento, è stato pari al 2,1% mentre la quota di introiti pubblicitari a livello internazionale di Microsoft (e Tencent) risulta invariata ed inferiore al 2%. La restante parte della

pubblicità *online* è dispersa fra un numero piuttosto elevato di operatori che presentano un peso sul totale al disotto del 1,5%.

Restringendo l'analisi alle risorse pubblicitarie riferita al segmento dei *social network* che, accanto ai portali e motori di ricerca, rappresentano per l'utente delle porte di ingresso al *web* in grado di influenzare le dinamiche presenti nei restanti servizi diffusi via Internet, si osserva come il valore complessivo nel 2015 del comparto abbia raggiunto 22,3 miliardi di euro. Il modello di *businesss* dei *social network* continua ad essere caratterizzato dalla valorizzazione dei contatti nel versante pubblicitario a fronte di un servizio gratuito per gli utenti. Sono, tuttavia, in corso alcuni importanti tentativi di valorizzazione delle piattaforme dal lato dei fruitori (si pensi, ad esempio, alla sottoscrizione del profilo *premium* di *Linkedin*) che potrebbero condurre nel futuro ad una differente articolazione della struttura dei ricavi. In termini di risorse pubblicitarie, al primo posto, si colloca, pertanto, Facebook con una quota in crescita rispetto al 2015 pari al 69%, seguito ad una considerevole distanza (oltre 60 punti percentuali) da Twitter che rappresenta il secondo operatore; quindi, *Linkedin* che detiene una quota del 4%, registrando una lieve flessione rispetto al 2014 (cfr. Figura 2.2.31).



Fonte: eMarketer, marzo 2016

**Figura 2.2.31** - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria *online* nel mondo (2015, %)

Passando all'esame dell'assetto nazionale, si riscontrano caratteristiche analoghe a quelle presenti nel contesto mondiale, con Google che mantiene la *leadership* anche nel 2015, detenendo una quota di risorse pubblicitarie in leggera crescita rispetto all'anno precedente. Al secondo posto, si colloca Facebook che, nonostante il considerevole distacco dal *leader* di mercato guadagna una ulteriore posizione nel *ranking* delle risorse pubblicitarie per operatore, rispetto al 2014; mentre Seat Pagine Gialle, la cui quota è in diminuzione, scende al terzo posto. Il panorama della pubblicità *online* nel contesto nazionale è completato dalla presenza di numerosi operatori sia provenienti dai media tradizionali (Fininvest, RCS, GELE), sia nativi digitali (Italiaonline, Leonardo, Veessible) attivi nella vendita di spazi pubblicitari attraverso i propri siti ovvero di inserzioni pubblicitarie per conto di terzi soggetti che, tuttavia, detengono quote decisamente più contenute (cfr. Tabella 2.2.4).

**Tabella 2.2.4** - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria *online* in Italia (2015)

Rank 2015	Operatore	Diff. rispetto rank 2014	Variaz. quota di mercato
1	Google	0	↑
2	Facebook	1	↑
3	Seat Pagine Gialle	-1	↓
4	Fininvest	0	↓
5	Italiaonline	0	↓
6	RCS	0	↓
7	Gruppo Editoriale L'Espresso	0	↓
8	Microsoft	0	↓
9	Leonardo Adv	0	↓
10	Veessible	0	↓

Sul versante degli utenti, stante la presenza di fenomeni concentrativi caratterizzanti i singoli segmenti di mercato, la capacità dei servizi *web* di attrarre visitatori (e, quindi, potenziali consumatori per gli inserzionisti) deve essere messa in relazione con la posizione detenuta dai singoli soggetti nei diversi settori. Sebbene i *social network* non siano i servizi che raggiungono il maggior numero di utenti (al primo posto per *reach* troviamo i motori di ricerca seguiti dai portali, cfr. Tabella 2.2.5), i tempi di permanenza su tali piattaforme risulta essere decisamente più elevato. Appare, infatti, evidente la crescita di Facebook che sebbene nel *ranking* dei maggiori operatori per *audience* nel mondo (cfr. Tabella 2.2.6) si collochi al terzo posto per utenti unici (813 milioni di visitatori nel mese di febbraio 2016, di cui, oltre 790 solamente per il sito di *social network*) e *reach* (42%), per ricavi pubblicitari nel mondo e in Italia, come osservato in precedenza, è diventato il secondo operatore.

L'analisi delle *audience* a livello mondiale evidenzia (cfr. Tabella 2.2.6), inoltre, la stabilità della posizione detenuta da Google, visitato dal 65% degli utenti unici nel *web* a livello mondiale, nonché dei soggetti collocati nelle prime posizioni della graduatoria, sia con riferimento al totale dei servizi *web*, sia avendo riguardo al *ranking* della categoria dei *social network*, a conferma di una tendenza al consolidamento anche del gradimento da parte dei consumatori dei diversi servizi *web* che si riflette

sulla ripartizione delle risorse pubblicitarie fra gli operatori.

Con riferimento al contesto nazionale si osserva, in particolare, che nel mese di febbraio 2016 circa il 51% di italiani (da 2 anni in su) si è collegato ad Internet almeno una volta (28,5 milioni di utenti unici) utilizzando sia dispositivi fissi (pc), sia dispositivi mobili (*smartphone* e *tablet*) per oltre 2 ore nel giorno medio. Analizzando i dati sociodemografici, si riscontra una sostanziale parità di genere femminile e maschile degli internauti e una tendenza della popolazione più giovane alla fruizione dei servizi *web*: il 64% dei soggetti nella fascia d'età 18-24 naviga quotidianamente nel *web* prediligendo *device* mobili e dedicando molto tempo alla navigazione (2 ore e 30 minuti complessivi nel giorno medio)<sup>71</sup>. Fra le categorie più consultate, accanto ai motori di ricerca (26,4 milioni di utenti unici) e ai portali generalisti (25,7 di italiani collegati almeno una volta nel mese) emerge, al pari di quanto osservato a livello mondiale, la rilevanza delle *member communities* (categoria che include i *social network*), che sono state visitate almeno una volta nel mese dall'88% degli utenti *online* (quasi 25 milioni di utenti unici) dedicandovi un tempo medio di navigazione superiore a 13 ore per persona al mese.

Circoscrivendo l'analisi ai *social network*, Facebook rimane il servizio di maggiore interesse per gli utenti (22,8 milioni di utenti unici nel mese di febbraio 2016) che continuano a spendere sempre più tempo nell'uti-

**Tabella 2.2.5 - Audience per categorie di servizi Internet nel mondo (febbraio 2016)**

	Visitatori Unici (000)	Reach (%)	Minuti (MM)	Visite (000)	Minuti medi per visita
Search	1.702.537	89,56	109.908	36.590.983	3,00
Portali	1.679.799	88,36	306.592	41.265.983	7,43
<i>Social Network</i>	1.402.955	73,90	393.782	28.403.885	13,86
Informazione	1.289.678	67,84	88.152	17.226.502	5,12
<i>E-commerce</i>	1.271.486	66,89	108.298	13.960.011	7,76
<b>Audience totale</b>	<b>1.901.017</b>	<b>100,00</b>	<b>2.419.545</b>	<b>3.490.343</b>	<b>25,18</b>

Fonte: Comscore

<sup>71</sup> Cfr. Audiweb, *La total digital audience nel mese di febbraio 2016*.

**Tabella 2.2.6** - Audience dei principali operatori e dettaglio della categoria *social network* per utenti unici nel mondo (febbraio 2015-2016)

Posiz. Feb. 2016	Diff. vs. rank Feb. 2015	Operatore	Visitatori Unici (000)	Reach (%)	Minuti medi per visita
1		0 Google Sites	1.223.569,19	64,36	9,4
2		0 Microsoft Sites	894.355,44	47,05	4,8
3		0 Facebook	812.868,59	42,76	15,00
4		0 Yahoo Sites	585.369,64	30,79	9,3
5		0 Baidu.com Inc.	462.223,93	24,32	5,1
6		1 Sohu.com Inc.	441.953,38	23,25	4,2
7		2 TENCENT Inc.	413.911,30	21,77	7,2
8		-2 Wikimedia Foundation	387.977,42	20,41	2,5
9		1 Qihoo.com Sites	380.559,26	20,02	8,2
10		1 Amazon Sites	360.055,62	18,94	5,9
11		-3 Alibaba.com Corporation	331.536,09	17,44	8,5
12		8 Iqiyi & PPS	259.169,85	13,63	2,4
13		4 SINA Corporation	248.595,87	13,08	5,8
14		-2 CBS Interactive	241.610,33	12,71	3,8
15		-1 Apple Inc.	228.024,87	12,00	2,5

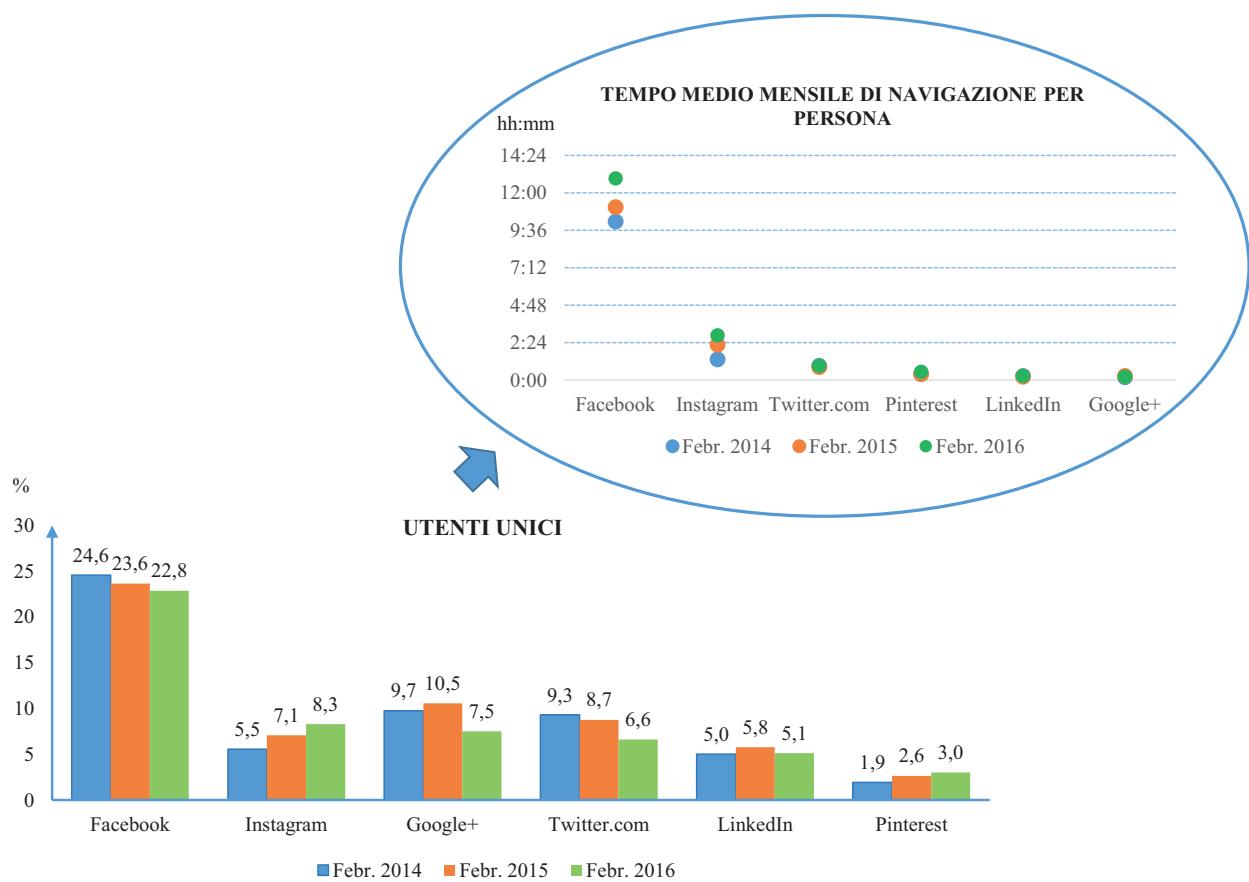
  

Posiz. Feb. 2016	Diff. vs. rank Feb. 2015	Social Network	Visitatori Unici (000)	Reach (%)	Minuti medi per visita
1		0 Facebook and Messenger	794.358,85	41,786	15,2
2		0 QQ.COM Qzone	249.958,24	13,15	4,4
3		0 Linkedin	169.539,65	8,92	5,2
4		0 Twitter	158.324,76	8,33	5,7
5		1 TUMBLR.COM	111.571,97	5,87	7,2
6		1 SINA Microblogging	95.506,62	5,02	8,0
7		3 PINTEREST.COM	92.906,63	4,89	3,4
8		-3 Google <sup>+</sup>	88.423,53	4,65	2,4
9		-1 VK.COM	85.138,72	4,48	11,8
10	n.d.	Reddit	72.140,71	3,80	3,3
11		-2 Odnoklassniki	68.625,19	3,61	20,8
12		-1 Douban Sites	49.326,38	2,60	4,5
13		2 RENREN.COM	40.248,86	2,12	3,7
14		-2 Mail.Ru - My World	23.502,04	1,24	4,4
15		1 TARINGA NET	22.476,10	1,18	2,9

Fonte: Comscore

lizzo della piattaforma, nonostante il *trend* al ribasso delle relative *audience* illustrato in Figura 2.2.32. Crescono sia le *audience* che il tempo medio di permanenza dei navigatori per Instagram (piattaforma acquisita dal gruppo Facebook) e Pinterest; mentre

Google +, Twitter e Linkedin registrano *performance* negative in termini di *audience* rispetto al 2015 (confermando, almeno per Twitter, una tendenza al ribasso già presente nel 2014) a fronte di un tempo medio mensile per persona che rimane pressoché costante.



Fonte: Audiweb

**Figura 2.2.32 - Audience dei principali social network per utenti unici e tempo medio mensile di navigazione in Italia (febbraio 2014-2016)**

L'evoluzione appena illustrata, con Facebook che nonostante le *audience* decrescenti continua a ricevere un ampio consenso degli utenti servendo buona parte del mercato e diversi *social media* caratterizzati da preferenze del pubblico decisamente inferiori, evidenzia la rilevanza per tali servizi dell'operare degli effetti di rete diretti. Sebbene la presenza di bassi costi di *multihoming* possa favorire l'adesione a più piattaforme da parte dello stesso utente, i dati di *audience* confermano la tendenza dei fruitori ad iscriversi al servizio più diffuso – in quanto offre maggiori probabilità di contatti e relazioni sociali – e al più a registrarsi ad una piattaforma generalista. Vi sono poi alcune importanti nicchie di mercato basate sulla differenziazione del prodotto: si pensi a LinkedIn con vocazione professionale ovvero ad Instagram che, in quanto incentrato su specifiche funzionalità (come scatto e condivisione di fotografie e video), trova consensi soprattutto fra le coorti più giovani della popolazione. L'eterogeneità delle preferenze dal lato degli utenti, nel ridurre le barriere all'ingresso nel settore offre, al tempo stesso, opportunità agli operatori di offrire ser-

vizi innovativi in grado di cogliere il gradimento, almeno in una fase di lancio del prodotto, di gruppi circoscritti e selezionati di partecipanti.

Infine, vale evidenziare la rilevante e crescente importanza assunta da Internet all'interno del sistema informativo. Con particolare riguardo all'Italia, secondo l'indagine svolta da SWG per l'Autorità, Internet, che si configura come il terzo mezzo di comunicazione per frequenza di accesso, balza al secondo posto tra i mezzi utilizzati per informarsi (anche ai fini della scelta politica). L'analisi condotta ha consentito di appurare che il 62% della popolazione italiana (ben il 65% di coloro che si informano attivamente) cerca notizie navigando sul *web*, in special modo per quel che concerne gli accadimenti in ambito internazionale (45% della popolazione) e nazionale (44% della popolazione). Tra le fonti di informazione *online*, estremamente significativo è il secondo posto occupato dai *social network* (preceduti soltanto dai quotidiani e periodici *online*), che superano i motori di ricerca e i portali, con percentuali di utilizzo che si attestano attorno al 30%.

## 2.3 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali

### Principali trend del 2015 \*

- ✓ I ricavi del settore dei servizi postali ammontano a 6,5 miliardi di euro, con una crescita dell'1,8% circa rispetto all'anno precedente.
- ✓ I volumi ammontano a 4,5 miliardi di invii, con una riduzione pari a circa l'8,5% rispetto all'anno precedente.
- ✓ La concorrenzialità nell'ambito dei servizi postali che non rientrano nel perimetro del servizio universale (al netto dei servizi di corriere espresso) continua a rimanere sostanzialmente invariata, con Poste Italiane che detiene una quota di mercato pari al 74%.
- ✓ Gli investimenti in immobilizzazioni materiali ed immateriali del settore aumentano di circa il 17,4% rispetto all'anno precedente.

\* Si evidenzia che i dati di mercato riportati nel presente paragrafo potrebbero essere differenti rispetto a quanto rappresentato nella precedente Relazione Annuale (cfr. box con nota metodologica).

Il 2015 è stato un anno per il settore postale caratterizzato da un evento molto importante: la quotazione di Poste Italiane S.p.A. nel mercato azionario, conclusa in data 27 ottobre 2015. Poste Italiane, fino ad allora interamente di proprietà del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha collocato sul mercato il 35,3% del capitale sociale (di cui il 22,1% ad investitori istituzionali ed il 13,2% ad investitori individuali). Si tratta di un'operazione che assume una particolare rilevanza per lo sviluppo economico e sociale del Paese e che può costituire un fattore di crescita e di sviluppo dell'innovazione nel settore postale, nonostante il 64,7% del capitale sia rimasto di proprietà dello Stato. La privatizzazione di Poste Italiane si inserisce in un quadro complessivo che, di recente, ha visto la quotazione in borsa di altri operatori postali "storici", incaricati di fornire il servizio universale, come Royal Mail nel 2013 e Japan Post nel 2015.

Il settore postale in Italia è caratterizzato da un numero elevato di attori. Difatti, le imprese operanti nel settore risultano 2.519, alle quali corrispondono

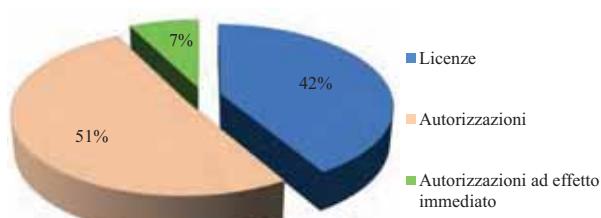
3.932 titoli abilitativi (al 15 settembre 2015), rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico e distribuiti così come riportato in Figura 2.3.1.

In merito, si osserva che il numero di imprese operanti nel settore postale è inferiore al numero di titoli rilasciati: ciò è dovuto alla circostanza che ben 1.413 imprese su 2.519 (il 56,1%) dispongono sia della licenza individuale (per offrire servizi che rientrano nel perimetro del servizio universale postale) sia dell'autorizzazione generale (per offrire servizi postali al di fuori dell'area del servizio universale). Con riferimento alle autorizzazioni rilasciate, si evidenzia che il 32,9% riguarda servizi di intermediazione di posta massiva ed il 38% riguarda servizi "a data e ora certa".

Il numero di soggetti abilitati a operare nel mercato dei servizi postali è estremamente elevato e non ha eguali in Europa. Si osserva peraltro che il 58,6% dei titoli rilasciati dal MISE a partire dall'anno 2000 è stato rilasciato negli ultimi quattro anni.

In considerazione della frammentazione del settore, che non rende possibile una ricognizione esauritiva dei soggetti abilitati, è stata svolta un'analisi di natura campionaria (cfr. box con nota metodologica). Del resto, la frammentazione del settore si riflette anche nella forma societaria delle imprese: il 42,4% dei titoli è detenuto da imprese individuali, il 31,1% da società a responsabilità limitata e solo il 2,5% da società per azioni.

È verosimile presumere che la maggior parte dei soggetti abilitati ad operare nel settore postale svolgano un ruolo di intermediazione o siano attivi solo in una o più fasi della catena del valore relativa al mercato postale (raccolta, consegna, trasporto, ecc.) e che il traffico complessivo risulti ancora gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-end*).



Fonte: dati MISE

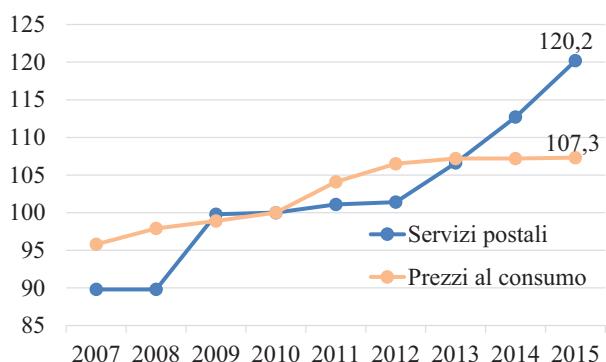
**Figura 2.3.1** - Composizione dei titoli abilitativi al 15 settembre 2015

end). Difatti, ad eccezione dei servizi di corriere espresso (dove la società SDA, di proprietà di Poste Italiane, ha una quota di mercato di circa l'11%), l'esame delle quote di mercato per i diversi prodotti non inclusi nel perimetro del servizio universale, e quindi più aperti alla concorrenza, mostra che la maggior parte degli operatori incide in modo ancora marginale sulle dinamiche competitive (cfr. *infra*).

### Le risorse economiche complessive

Nel 2015 il settore dei servizi postali in Italia ha fatturato complessivamente circa 6,5 miliardi di euro, valore in aumento dell'1,8% rispetto all'anno precedente<sup>72</sup>. Nel 2015 il peso dei servizi postali sull'economia italiana, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore ed il PIL, è pari allo 0,40%, quindi in leggero aumento rispetto all'anno precedente (0,39%); in termini occupazionali, invece, il peso del settore postale è in leggera diminuzione (-0,01 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e pari, nel 2015, allo 0,61%<sup>73</sup>.

Per quanto riguarda i prezzi dei servizi postali, la Figura 2.3.2 ne riporta l'andamento nel periodo 2007–2015, utilizzando quale anno base (=100) il 2010: a livello aggregato, i prezzi dei servizi postali sono cresciuti secondo una dinamica che, fino al 2012, è stata quasi in linea con quella dei prezzi al consumo; a partire dal 2013, a seguito della revisione dei prezzi dei prodotti rientranti nel servizio universale (cfr. delibera n. 728/13/CONS), della



Fonte: dati Istat

**Figura 2.3.2 - Andamento dei prezzi e dell'inflazione (2010 = 100)**

### Nota metodologica sulle modalità di rilevazione dei dati presso gli operatori postali

Ad aprile 2016 l'Autorità ha rilevato i principali dati economici delle imprese operanti nel mercato postale in Italia per gli anni 2012, 2013, 2014 e 2015. Come negli anni precedenti, gli operatori sono stati individuati attraverso i codici di attività ATECO (Registro delle Imprese delle Camere di Commercio) attinenti alla fornitura di servizi postali o di corriere espresso. In considerazione dell'elevato numero di imprese e della concentrazione di ricavi e volumi, si è ritenuto soddisfacente, per cogliere le principali variabili economiche del settore e avere contezza delle più evidenti dinamiche competitive in atto, effettuare tale rilevazione sui primi 21 operatori in ordine di fatturato, incluso l'operatore incaricato della fornitura del servizio universale (Poste Italiane). Si fa presente che l'insieme delle aziende che ha partecipato alla rilevazione di quest'anno è diverso da quello degli anni precedenti (si segnala, infatti, che lo scorso anno le aziende oggetto della rilevazione erano 20, che tra queste un operatore non ha fornito i dati richiesti e che, nel frattempo, un'azienda ha cessato di operare ed è stata sostituita nel campione esaminato) e dunque i dati di mercato, sia di ricavo che di volume, potrebbero essere differenti rispetto a quanto rappresentato nella precedente Relazione Annuale.

<sup>72</sup> I servizi postali considerati per la valutazione dei ricavi e dei volumi complessivi del settore sono i seguenti: servizio universale, servizi affidati in esclusiva, servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale e servizi di corriere espresso.

<sup>73</sup> Fonte: dati Istat e degli operatori.

**Tabella 2.3.1 - Ricavi e volumi nel settore postale**

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Servizio universale	2.443	2.247	1.845	1.729	2.912	2.510	2.030	1.908
Servizi in esclusiva	321	341	327	329	47	47	45	49
Altri servizi postali	899	887	1.016	1.000	1.944	2.388	2.543	2.215
Corriere espresso	2.845	2.963	3.172	3.416	229	247	265	294
<b>Totali</b>	<b>6.509</b>	<b>6.439</b>	<b>6.360</b>	<b>6.474</b>	<b>5.133</b>	<b>5.192</b>	<b>4.883</b>	<b>4.466</b>

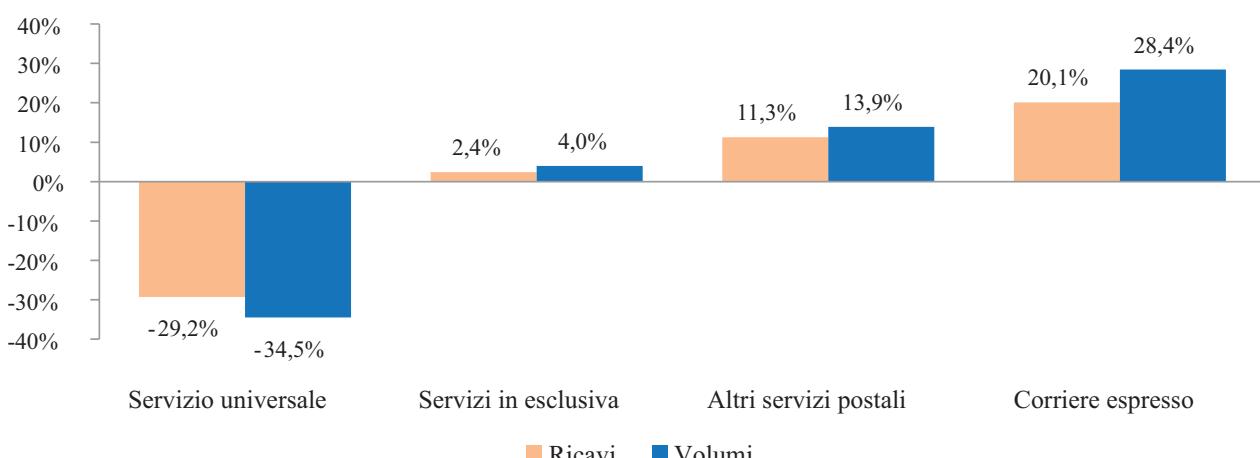
istituzione del nuovo servizio di “posta ordinaria” e della contestuale modifica delle caratteristiche del prodotto di “posta prioritaria” (cfr. delibera n. 396/15/CONS), i prezzi dei servizi postali sono cresciuti sensibilmente mentre l’indice dei prezzi al consumo si è attestato su valori pressoché costanti. Nel complesso, comunque, la crescita dei prezzi dei servizi postali in Italia risulta in linea con la media europea.

Si riporta il contributo delle diverse tipologie di servizi postali ai ricavi e ai volumi complessivi del settore (Tabella 2.3.1) e le relative variazioni percentuali (Figura 2.3.3) nel periodo di osservazione. Sul totale del mercato postale, nel periodo 2012-2015 il settore ha subito una riduzione complessiva dei volumi (comune peraltro a tutti i Paesi europei) pari a circa il 13%, a fronte di una diminuzione dei ricavi decisamente inferiore (pari allo 0,5%). Nello specifico, mentre i ricavi e i volumi relativi al settore dei corrieri espresso cre-

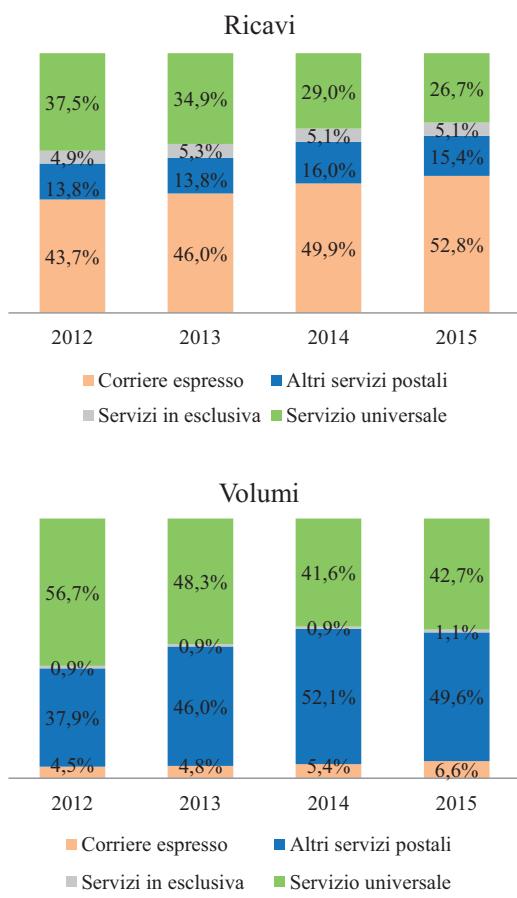
scono anche grazie all’apporto dei servizi a valore aggiunto e alla crescente diffusione del commercio elettronico, nell’ambito del servizio universale – in cui si rilevano gli aumenti dei prezzi delle recenti manovre tariffarie – i ricavi e i volumi sono in calo.

In Figura 2.3.4 si riporta il contributo, in termini percentuali, ai ricavi e ai volumi complessivi del settore di ciascuno degli aggregati individuati in precedenza. La figura mostra, in primo luogo, come i servizi di corriere espresso, pur rappresentando solo il 6,6% dei volumi, generino il 52,8% del fatturato, un valore peraltro in aumento rispetto agli ultimi anni. Invece, il servizio universale, i servizi in esclusiva e gli altri servizi postali, pur costituendo nel 2015 il 93,4% dei volumi di traffico, generano solamente il 47,2% dei ricavi complessivi.

I servizi compresi negli obblighi del servizio universale mostrano nel periodo di osservazione



**Figura 2.3.3 - Variazione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali negli ultimi quattro anni**



**Figura 2.3.4** - Distribuzione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali

una quota sul totale dei servizi in riduzione sia per i volumi, sia per i ricavi: in particolare, si osserva che nel 2015 i ricavi rappresentano il 26,7% del totale dei servizi postali. I servizi postali al di fuori del perimetro del servizio universale, i cui volumi ammontano nel 2015 al 49,6% del totale dei servizi, esibiscono una quota sui volumi e sui ricavi totali altalenante nel periodo di osservazione.

I servizi di corriere espresso, in costante aumento a seguito della sempre maggiore diffusione del commercio elettronico, mostrano una quota sul totale dei servizi in aumento rispetto all'anno precedente in termini sia di volumi sia, seppure con un tasso inferiore, di ricavi. Il minor incremento dei ricavi rispetto ai volumi (confermato anche dalla Figura 2.3.3) potrebbe essere riconducibile all'elevato livello di competitività di questo settore. In merito, si rileva che anche se il settore dei servizi di corriere espresso è tuttora caratterizzato da margini di guadagno positivi, tali margini risultano in calo rispetto agli anni precedenti.

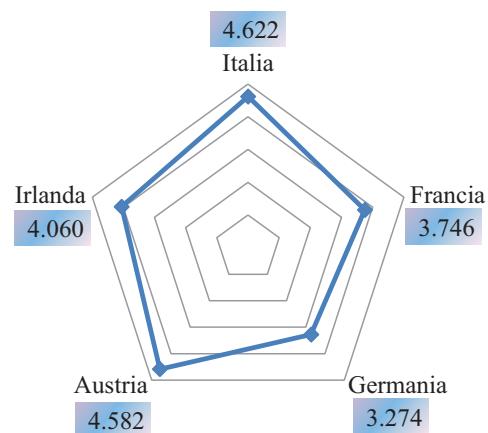
### Investimenti e rete di accesso ai servizi postali

Il settore postale registra una sensibile crescita degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali. Questi, nel 2015, ammontano a circa 451 milioni di euro, segnando un aumento di più del 17% rispetto al valore dell'anno precedente.

La diminuzione del traffico, nonché il percorso di recupero di efficienza posto in atto dal fornitore del servizio universale, ha condizionato la dinamica degli addetti del settore. Si evidenzia infatti che nel 2015, a fronte di un numero di addetti pressoché stabile (150.000 unità), i portalettere (pari a circa 34.800) registrano una diminuzione (-3,8%) rispetto all'anno precedente.

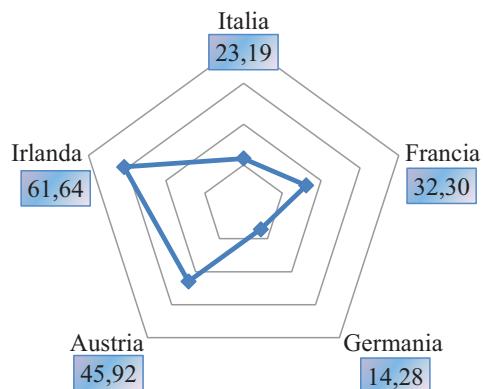
La rete di accesso italiana ai servizi postali prevede 15.419 punti di accettazione, valore in leggera diminuzione (circa -0,9%) rispetto al 2014. La maggior parte dei punti di accettazione (84,6%) è costituita dagli uffici di Poste Italiane, l'unico operatore che possiede una rete capillare su tutto il territorio nazionale.

Al fine di operare un confronto sul grado di capillarità della rete postale, si è raffrontato il numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente in Italia e la dimensione media della relativa area coperta con i medesimi valori registrati in Austria, Francia, Germania e Irlanda nel 2014. Dall'analisi di questi due indicatori emerge che: *i*) in termini di popolazione servita, la capillarità della rete postale assume valori confrontabili in tutti i Paesi analizzati (Figura 2.3.5); *ii*) in termini di area coperta, la rete postale italiana è più capillare rispetto a quella in Austria, Francia e Irlanda e inferiore per capillarità solo a quella tedesca (Figura 2.3.6).



**Figura 2.3.5** - Numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2014)



**Figura 2.3.6** - Dimensione media (in km<sup>2</sup>) dell'area coperta da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2014)

Il numero di uffici postali presso i quali era possibile nel 2014 effettuare anche operazioni di natura bancaria o finanziaria, corrispondeva in Italia, in Austria e in Irlanda alla totalità degli uffici postali permanenti, mentre in Francia al 56% e in Germania soltanto al 22%. Nell'ambito delle informazioni relative alla capillarità della rete di accesso, giova menzionare le 52.000 cassette postali dell'operatore incaricato del servizio universale in Italia.

#### *I servizi postali rientranti nel perimetro del servizio universale*

I prodotti postali rientranti nel servizio universale<sup>74</sup> – gli invii ordinari e prioritari (come definiti dalla delibera n. 396/15/CONS) fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, gli invii raccomandati, gli invii assicurati e gli invii di posta massiva rientranti negli obblighi derivanti dalla normativa in atto – hanno

generato nel 2015 ricavi per oltre 1,7 miliardi di euro, in diminuzione del 6,3% rispetto all'anno precedente (cfr. Tabella 2.3.2). Anche i volumi totali sono in calo, rispetto al 2014, del 6%.

Nell'ambito dei prodotti che rientrano nel servizio universale, la corrispondenza nazionale, ossia quella che origina e termina all'interno del paese, costituisce il 92,4% dei volumi totali.

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

#### *Gli altri servizi postali*

Il mercato dei servizi postali che non rientrano nel perimetro del servizio universale è caratterizzato da una apertura alla concorrenza e da una maggiore capacità delle imprese che vi operano a sviluppare servizi a valore aggiunto meglio rispondenti alle esigenze della domanda (si pensi, ad esempio, a servizi con consegna a data e ora certa), specie quella non residenziale (si pensi, in questo caso, agli invii multipli).

Per questa tipologia di servizi, si registra nell'ultimo quadriennio un *trend* in aumento sia in termini di volumi (+13,9%), sia in termini di ricavi (+11,3%), pur a fronte nel 2015, rispetto all'anno precedente, di una diminuzione degli invii pari a circa il 13%, accompagnata da una diminuzione meno significa-

**Tabella 2.3.2** - Ricavi e volumi nel servizio universale

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Posta nazionale	2.230	2.022	1.626	1.506	2.729	2.339	1.874	1.763
Posta transfrontaliera	214	225	218	223	184	171	156	145
<b>Totale</b>	<b>2.443</b>	<b>2.247</b>	<b>1.845</b>	<b>1.729</b>	<b>2.912</b>	<b>2.510</b>	<b>2.030</b>	<b>1.908</b>

<sup>74</sup> Nel 2015, l'unico operatore presente nel mercato del servizio universale è Poste Italiane, che detiene quindi una posizione di monopolio.

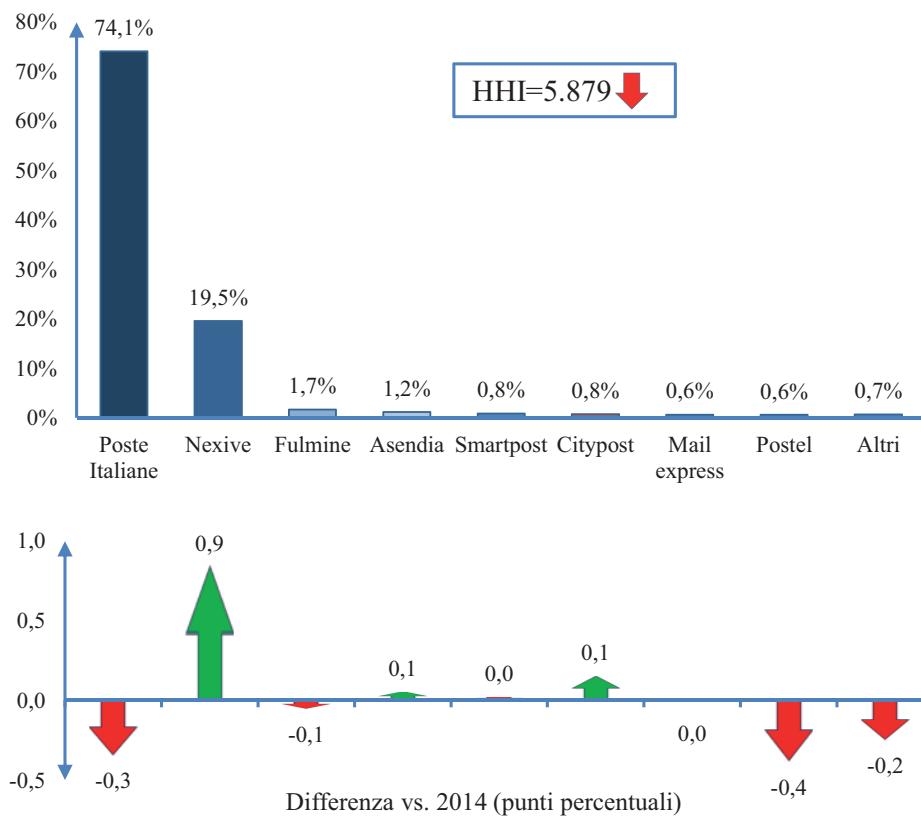
**Tabella 2.3.3 - Ricavi e volumi dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale**

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Posta nazionale	550	702	777	817	1.895	2.327	2.484	2.151
<i>di cui invii singoli</i>	181	163	157	156	291	249	294	183
<i>di cui invii multipli</i>	369	539	620	661	1.604	2.077	2.190	1.968
Posta transfrontaliera	61	69	78	85	49	62	59	64
Altro	288	116	161	97	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<b>Totale</b>	<b>899</b>	<b>887</b>	<b>1.016</b>	<b>1.000</b>	<b>1.944</b>	<b>2.388</b>	<b>2.543</b>	<b>2.215</b>

tiva dei ricavi pari all'1,5% (cfr. Tabella 2.3.3). Il contributo della posta nazionale al segmento dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale, nel 2015, è stato pari all'81,7% in termini di ricavi: di questi, la quota rappresentata dagli invii multipli è cresciuta rispetto all'anno precedente attestandosi intorno ad un valore superiore all'80%. Si evidenzia, infine, che gli invii singoli, pur rappresentando solo l'8,5% dei volumi, contribuiscono per il 19,1% ai ricavi degli invii nazionali relativi ai servizi postali non inclusi nel servizio universale.

Passando alla concorrenzialità del mercato, l'analisi delle quote di mercato mostra che Poste

Italiane, con una quota pari a circa il 74%, in diminuzione di 0,3 punti percentuali rispetto all'anno precedente, continua a detenere una posizione di preminenza che risulta incontrastata dagli altri operatori, le cui quote di mercato sono, nella maggior parte dei casi, di dimensione marginale (Figura 2.3.7). L'elevata quota di mercato di Poste Italiane trova un riflesso diretto nel grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI, che nel 2015 ha assunto un valore che, seppur in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, ha raggiunto un livello elevato, superiore ai 5.800 punti.



**Figura 2.3.7 - Quote di mercato per i servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale nel 2015**

### I servizi di corriere espresso

Si ricorda che i corrieri espresso sono soggetti autorizzati che offrono un servizio espresso di corrispondenza e recapito contraddistinto dalla disponibilità di caratteristiche o servizi aggiuntivi, quali la maggiore velocità di recapito, l'affidabilità della spedizione, la possibilità di seguire l'invio durante tutte le sue fasi (*tracking*), la consegna a un orario predefinito e la conferma di avvenuta consegna.

In Tabella 2.3.4 sono riportati i ricavi ed i volumi dei servizi di corriere espresso relativi agli ultimi quattro anni. È possibile osservare che al 2015 il mercato dei servizi di corriere espresso è composto, in volume, per oltre tre quarti da invii nazionali, che rappresentano circa la metà dei ricavi del comparto; gli invii diretti verso l'estero pur rappresentando solamente l'11,3% dei volumi, hanno generato il 37,2% dei ricavi dell'anno 2015.

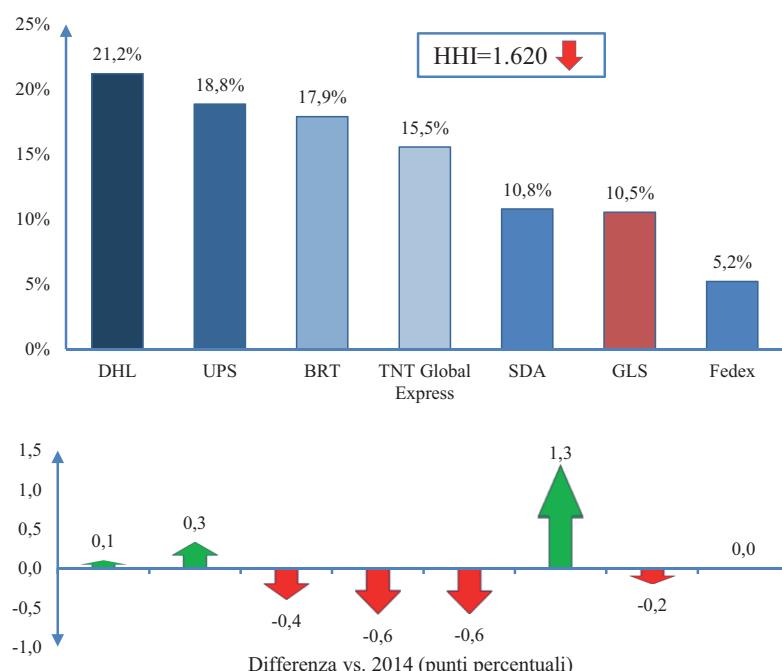
Complessivamente, nel biennio 2014-2015, si registra un aumento sia dei ricavi, sia dei volumi – a

cui ha contribuito certamente in larga misura la diffusione dell'*e-commerce* – pari rispettivamente al 7,7% e all'11,1%. Il *trend* in aumento è confermato dall'osservazione dell'intero periodo 2012-2015, nel quale ricavi e volumi sperimentano un incremento rispettivamente del 20,1% e del 28,4%.

In tema di concorrenzialità del mercato dei corrieri espresso come misurata dalle quote di mercato, si registra l'assenza di un operatore dominante e la presenza invece di aziende che dispongono di quote di mercato di dimensione non trascurabile e fra loro comparabile (cfr. Figura 2.3.8). L'operatore riconducibile al gruppo Poste Italiane, SDA, è solamente il quinto operatore del settore in termini di quote di mercato. Per quanto concerne il grado di concentrazione del mercato, l'indice HHI per i servizi di corriere espresso si è attestato nel 2015 intorno ad un valore, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, di 1.620 punti, che riflette l'esistenza di una sensibile dinamica competitiva.

**Tabella 2.3.4** - Ricavi e volumi dei servizi di corriere espresso

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Corriere espresso nazionale	1.530	1.587	1.399	1.821	179	192	205	229
Corriere espresso in entrata	243	261	293	325	23	26	29	32
Corriere espresso in uscita	1.072	1.115	1.181	1.271	27	28	31	33
<b>Totali</b>	<b>2.845</b>	<b>2.963</b>	<b>3.172</b>	<b>3.416</b>	<b>229</b>	<b>247</b>	<b>265</b>	<b>294</b>



**Figura 2.3.8** - Quote di mercato per i servizi di corriere espresso nel 2015



### CAPITOLO III

**I risultati raggiunti, le strategie per il prossimo anno  
e le attività programmatiche**



## Introduzione

La Relazione annuale dello scorso anno ha presentato una sezione dedicata alla verifica di impatto della regolamentazione (VIR), condotta al fine di una valutazione *ex post* dei risultati secondo il modello del programma europeo *Regulatory Fitness and Performance* (2014) e in coordinamento con l'attività di pianificazione strategica.

In particolare, tenuto conto delle priorità strategiche definite nell'anno precedente, l'esercizio di VIR si era proposto di identificare sia gli effetti riconducibili alle attività pianificate nel 2014 sia quelli riferibili, più in generale, all'azione svolta dall'Autorità nel ciclo di regolazione di riferimento di più lungo periodo, sulla base di macro-indicatori quantitativi e qualitativi idonei a fornire, anche alla luce delle dinamiche di contesto, una valutazione complessiva, e per settori, circa il conseguimento degli obiettivi strategici.

La verifica così condotta ha rappresentato, a sua volta, la base di partenza per la definizione delle linee di intervento strategiche di un nuovo ciclo regolatorio che, prendendo le mosse dalla valutazione dei risultati, consente di riprogrammare le priorità strategiche di intervento regolatorio in un'ottica di miglioramento continuo, secondo gli orientamenti europei di *better regulation*, confermati di recente con l'adozione dell'agenda europea *"Better regulation for better results"* adottata il 19 maggio 2015 [COM(2015) 215 final].

Tenuto conto delle finalità e dei dati disponibili, nel precedente esercizio di *regulatory fitness*, è stato possibile ottenere una valutazione significativa dell'efficacia della regolamentazione e pervenire a un quadro di sintesi basilare per le valutazioni più specifiche, attraverso l'identificazione delle variabili di *output* su cui indirizzare le attività di monitoraggio e la verifica *ex post* per gli anni a venire. In effetti, tra i tratti salienti dell'esercizio di VIR presentato nella Relazione annuale 2015 si evidenzia la previsione, a partire da quest'anno, di un piano di monitoraggio di indicatori quantitativi riferiti ai diversi obiettivi della pianificazione strate-

gica, volto a garantire la misurabilità degli effetti della regolazione e, in definitiva, una rendicontazione più puntuale e analitica dell'attività svolta.

In definitiva, la verifica dei risultati condotta lo scorso anno ha inaugurato un nuovo ciclo di valutazione e pianificazione strategica, che l'Autorità ha portato a compimento nell'ultimo anno con una serie di attività prodromiche allo svolgimento dell'attività di analisi e verifica dei risultati della regolazione.

In tale prospettiva, meritano menzione soprattutto le iniziative dirette allo sviluppo di indicatori di impatto della regolamentazione e alla creazione di un *database* per le analisi quantitative, nell'ottica di favorire la misurabilità delle *performance* e dei risultati della regolazione da parte delle unità organizzative competenti.

In questo senso, una tra le iniziative più rilevanti, ai fini di una valorizzazione del *database* disponibile e della razionalizzazione dei flussi informativi è rappresentata dal procedimento di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi (MOA). Con tale procedimento l'Autorità ha svolto il primo esercizio di misurazione e valutazione degli oneri amministrativi discendenti da obblighi informativi imposti alle imprese in tutti i settori economici regolati dall'Autorità. Il procedimento di MOA, conclusosi con la delibera n. 657/15/CONS, ha consentito, infatti, di operare una mappatura completa delle richieste di informazioni formulate dall'Autorità alle imprese, con cadenza periodica, e di tracciare, così, i flussi di dati che possono alimentare l'attività valutativa.

Questa iniziativa si inscrive in un più ampio sistema di azioni volte a migliorare il sistema di acquisizione e gestione delle informazioni; in particolare, sono state apprestate misure volte a rendere più efficiente ed efficace l'utilizzo delle informazioni, favorendone il reimpiego, così da limitare, ove possibile, nuove richieste di dati alle imprese<sup>75</sup>. Nell'ottica di accrescere il grado di fruibilità e l'effettivo uso delle informazioni in possesso dell'Autorità sono state altresì avviate iniziative per la piena attuazione delle disposizioni legislative in

<sup>75</sup> Paragrafo 3.1, linea strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa".

materia di *open data*, in coordinamento con la riconoscizione dei processi informativi svolta per la MOA<sup>76</sup>. Inoltre, è stata rilasciata una nuova versione dell’Osservatorio delle Comunicazioni<sup>77</sup> e sono stati pubblicati *Focus* e *Report*, elaborati anche con i dati acquisiti, utili a tutti gli *stakeholder*<sup>78</sup>.

Parallelamente agli interventi relativi al sistema di acquisizione e gestione delle informazioni, l’Autorità ha definito alcune misure di carattere regolamentare e organizzativo dirette a garantire una maggiore efficacia nell’applicazione dell’analisi di impatto *ex ante* della regolamentazione (AIR) nei propri procedimenti. A tal fine, è stato costituito un gruppo di lavoro che ha effettuato l’analisi di una nuova disciplina procedurale dell’AIR che si è conclusa con la delibera n. 126/15/CONS. Oltre a definire l’ambito di applicazione e il processo di valutazione in linea con le linee guida europee del 2015, la delibera ha previsto l’avvio della sperimentazione di una nuova metodologia che, a regime, dovrebbe favorire un maggiore utilizzo delle analisi quantitative e, al contempo, la possibilità di aggiornare periodicamente gli indicatori di monitoraggio riferibili all’intero ciclo di valutazione.

Le pagine che seguono rappresentano, quindi, un esercizio più compiuto di *fitness check* dell’attività regolatoria, al fine di supportare la pianificazione strategica 2017 con una verifica sintetica e unitaria dei risultati dell’attività svolta, sulla base del piano di monitoraggio elaborato e progressivamente affinato nel corso dell’ultimo anno.

In particolare, nella prima parte si darà conto dei risultati conseguiti dall’Autorità in rapporto agli obiettivi strategici definiti con la pianificazione del 2015, articolati per settori e macro-aree di intervento. Definito così il quadro di sintesi delle azioni realizzate per l’attuazione delle priorità strategiche dello scorso anno, il secondo paragrafo procede a una verifica di tipo analitico, fondata sugli indicatori quantitativi previsti nel piano di monitoraggio

elaborato dall’Autorità. Infine, il terzo paragrafo presenta la riprogrammazione degli obiettivi strategici annuali e pluriennali, sulla base dell’analisi dei punti di forza e di debolezza identificati attraverso l’attività di *fitness check*.

### 3.1 Le attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici pianificati

Questa sezione è dedicata ad una verifica di tipo qualitativo circa lo stato di avanzamento ed i risultati conseguiti dall’Autorità nell’attuazione degli obiettivi fissati con la pianificazione strategica del 2015. Questo esercizio è diretto sia a fornire un rendiconto delle specifiche iniziative avviate in rapporto a quelle inizialmente pianificate, sia ad ottenere una valutazione più generale circa il grado di coerenza tra l’azione del regolatore e le priorità strategiche definite. Questo tipo di verifica qualitativa *ex post* rappresenta un presupposto logico sia per un’analisi di tipo quantitativo sulla *performance* regolatoria (cfr. paragrafo 3.2) sia, soprattutto, per l’identificazione di eventuali correttivi alle azioni programmate e per l’individuazione delle future priorità di intervento nella pianificazione strategica del prossimo anno.

La verifica presentata nelle pagine che seguono si fonda su un confronto con le priorità definite nella pianificazione strategica presentata nella Relazione annuale 2015 che era stata articolata su due livelli di obiettivi: linee strategiche ed obiettivi specifici. Per finalità di coerenza e comodità espositiva, quindi, i risultati della verifica sono ordinati per linee strategiche, riportate nei titoli in basso, cui corrispondono diverse azioni che sono altresì riferibili agli obiettivi specifici afferenti a ciascuna linea strategica, riportati in singoli punti elenco. Nella successiva analisi quantitativa, invece, sono analizzati gli indicatori di risultato definiti nel piano di monitoraggio, progressivamente aggiornato nel corso dell’anno.

<sup>76</sup> Paragrafo 3.1, linea strategica “Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa”.

<sup>77</sup> <http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni>.

<sup>78</sup> <http://www.agcom.it/report-e-Focus-economico-statistici>.

## PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI

- *Indirizzare, semplificare ed aggiornare i sistemi normativi nazionali e comunitari, in tutti i settori di competenza*

Al fine di realizzare questo obiettivo, l'Autorità è intervenuta, nelle materie di propria competenza, in diversi processi legislativi nazionali ed europei, e ha sollecitato l'intervento legislativo mediante lo strumento della segnalazione al Parlamento. È intervenuta, per esempio, nel dibattito parlamentare nazionale relativo a diversi disegni di legge sia con propri contributi alle indagini conoscitive della Camera, sia partecipando alle audizioni parlamentari davanti alle competenti Commissioni di Camera e Senato (cfr. Capitolo IV, par. 4). Analogamente, ha dato il proprio apporto alle consultazioni pubbliche europee indette in relazione ad alcune proposte legislative della Commissione, partecipando altresì ai relativi negoziati sia attraverso il supporto ai rappresentanti dei Dicasteri competenti sia mediante la partecipazione all'attività consultiva del BEREC e degli altri organismi europei (attività dettagliatamente descritta nel Capitolo IV). Sono state altresì presentate sei segnalazioni al Parlamento e al Governo dirette a fornire indicazioni su come orientare l'attività legislativa alla semplificazione e all'aggiornamento suindicata.

- *Obiettivi in materia di regolazione pro-concorrenziale per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*

Un primo obiettivo, di portata ampia, ha riguardato il completamento dell'impianto regolamentare definito nell'ambito delle analisi di mercato. Il suo conseguimento è riscontrabile attraverso l'indicazione delle misure regolamentari adottate dall'Autorità nell'ultimo anno per il completamento delle analisi di mercato e l'imposizione dei conseguenti obblighi regolamentari *ex ante*. Con riferimento alle analisi di mercato, l'Autorità ha completato l'impianto regolamentare dei servizi di accesso alla rete fissa con l'adozione della delibera n. 623/15/CONSN e dei servizi di terminazione su rete mobile con l'ado-

zione della delibera n. 497/15/CONS (cfr. Capitolo I, par. 1.1). È inoltre in corso l'analisi del mercato dei servizi d'interconnessione su rete fissa, di raccolta, terminazione e transito. Quest'ultima attualmente è in fase di consultazione nazionale (cfr. delibera n. 82/16/CONS).

La conclusione dei procedimenti di cui sopra ha reso possibile il conseguimento degli obiettivi istituzionali assegnati dal *framework* europeo alle autorità nazionali di regolamentazione mediante la definizione di un innovativo quadro di regole dirette a rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo di reti NGA (cfr. Capitolo I, par. 1.1). La delibera, infatti, introduce garanzie di parità di trattamento mediante la riduzione delle differenze tra i processi interni ed esterni, nuovi insiemi di *Key Performance Indicator* (KPI) e la revisione del regolamento dell'Organismo di Vigilanza (OdV). La stessa delibera fissa più sfidanti obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa mediante un inasprimento delle penali in capo all'operatore notificato, in caso di ritardi nella fornitura e manutenzione, e la possibilità, per i correnti, di richiedere i servizi accessori ad imprese terze (disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori).

Nell'ambito della regolamentazione dell'accesso alla rete di Telecom Italia si inquadra le attività volte ad adeguare il principio di *"equivalence"* alle innovazioni tecnologiche. In particolare, l'attività regolatoria è stata accompagnata da misure di vigilanza. A seguito delle verifiche svolte, l'Autorità ha avviato due procedimenti sanzionatori, con le contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS, cui è seguita la presentazione, da parte di Telecom Italia, di impegni sottoposti a *market test* con determina n. 2/16/DRS. L'Autorità è, altresì, intervenuta con misure adottate in esito a procedimenti di risoluzione delle controversie adottando una tecnica di intervento c.d. di *regulation by litigation*: a titolo di esempio, in ambito controversiale sono state adottate regole in materia di contributi di disattivazione dei servizi di accesso alla rete fissa e di prezzo della raccolta e della terminazione su rete mobile. Ulteriori verifiche e accertamenti – ad esempio, quelle sui contributi di disattivazione e sul costo dell'energia – sono state svolte nell'ambito dei procedimenti di

approvazione delle Offerte di Riferimento relative al 2014 (cfr. *infra*).

L'obiettivo della "non discriminazione" è stato declinato anche attraverso il procedimento istruttorio concernente la "revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione (KPI-nd)".

Inoltre, è in corso di svolgimento il procedimento di aggiornamento della metodologia generale dei *test* di prezzo. Questo era stato sospeso in attesa della conclusione del procedimento relativo all'analisi dei mercati dell'accesso ed è stato poi riavviato con delibera n. 660/15/CONS. Con tale delibera l'Autorità ha altresì dato avvio alla consultazione pubblica sulle "Linee guida" per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell'operatore notificato.

In questo complessivo e sinergico contesto di azioni regolamentari, l'Autorità ha perseguito l'obiettivo prioritario di riallineamento del processo di approvazione delle offerte di riferimento annuali di Telecom Italia.

L'obiettivo fissato con la pianificazione strategica si è quindi tradotto in una significativa compressione dello scarto temporale tra il periodo di riferimento delle offerte regolamentate e l'approvazione delle stesse. In particolare, nell'ultimo anno si sono conclusi i procedimenti relativi al 2014 e sono state avviate le istruttorie di approvazione relative al biennio 2015-2016.

- **Potenziare la collaborazione con MISE, Infratel e COBUL per la realizzazione degli scenari dell'Agenda Digitale e costituire un comitato permanente sui servizi M2M**

L'Autorità sta svolgendo tutte le attività di propria competenza relative alla Strategia italiana per la banda ultralarga. In particolare ha partecipato ai lavori del COBUL sin dalla sua costituzione (cfr. Capitolo I, par. 1.1).

Relativamente alla mappatura delle reti l'Autorità ha avviato (delibera n. 569/15/CONS) la consultazione pubblica sulle specifiche tecniche per la realizzazione di una banca di dati di tutte le reti di accesso ad Internet di proprietà sia pubblica sia privata esistenti nel territorio che si è conclusa con la delibera n. 7/16/CONS.

Quest'ultima ha quindi avviato il progetto pilota mediante il quale saranno definiti e collaudati i formati di scambio, le metriche di misurazione, le modalità di acquisizione, il conferimento e l'aggiornamento delle informazioni, mettendo a punto le specifiche tecniche relative ai flussi informativi in ingresso e uscita (*input* e *output* della banca dati). Inoltre, l'Autorità ha cooperato alla verifica della compatibilità degli aiuti di Stato alle regole in materia di concorrenza, mediante il rilascio di pareri alle amministrazioni centrali e locali dello Stato che intendono adottare misure di aiuto allo sviluppo di reti *broadband* e *ultrabroadband* in un'ottica di armonizzazione. In quest'ambito, sono state approvate con apposita delibera le linee guida per la definizione delle condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici.

In materia di servizi "*Machine to Machine*", l'Autorità, come pianificato lo scorso anno, ha istituito il Comitato permanente per lo sviluppo di tali servizi il cui *Board* si è riunito per la prima volta il 13 novembre 2015 dando così avvio ai lavori del Comitato. Successivamente, si è tenuta la sessione tematica concernente lo *smart metering* del gas.

- **Obiettivi in materia di regolazione pro-concorrenziale nei servizi postali**

Un primo obiettivo nell'ambito del settore dei servizi postali ha riguardato la sostenibilità del servizio universale che è stata perseguita attraverso la messa a regime dell'attività regolamentare diretta alla verifica periodica del relativo costo e all'adozione dei provvedimenti che, in linea con quanto previsto dalla Legge di Stabilità, sono volti al contenimento della spesa pubblica.

La verifica dei risultati per il settore postale mostra che l'Autorità è ormai pienamente operativa nelle attività di regolamentazione e vigilanza finalizzate a dare piena attuazione all'obiettivo della trasparenza e non discriminazione nell'accesso alla rete postale. In particolare, è stata portata a compimento la struttura regolamentare volta a garantire l'apertura del mercato alla concorrenza (ad esempio, con l'adozione del provvedimento sul rilascio dei titoli abilitativi).

## EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE

Con l'obiettivo di favorire l'uso efficiente delle risorse frequenziali, l'Autorità ha partecipato attivamente alla definizione delle politiche per lo spettro radio sia in ambito nazionale che internazionale (cfr. *infra*). Le attività di *policy-making* in questo settore hanno carattere continuativo; pertanto, il conseguimento degli obiettivi fissati per il 2015 non esaurisce l'azione del regolatore che opera costantemente per l'elaborazione e l'aggiornamento dei piani di allocazione delle risorse frequenziali, la definizione di *standard* e normative tecniche internazionali ed europee, l'ottimizzazione degli usi dello spettro. A livello nazionale, l'Autorità ha garantito l'adozione di strumenti di pianificazione e assegnazione delle frequenze coerenti con l'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare di livello europeo e internazionale e con le attività comunitarie e internazionali, sia per l'assegnazione delle frequenze sia per l'utilizzazione e l'assegnazione delle numerazioni (cfr. Capitolo I, par. 1.6).

A livello internazionale, l'Autorità ha contribuito alla definizione, assieme al Ministero dello sviluppo economico, delle posizioni in materia di spettro radio e numerazione, da supportare nell'ambito dell'Unione europea, del CEPT ed ITU. Inoltre, la partecipazione attiva e qualificata al *Radio Spectrum Committee* ha supportato e favorito sia l'adozione di decisioni comunitarie che hanno previsto importanti misure di armonizzazione circa la destinazione di nuove risorse alle comunicazioni elettroniche, sia la capacità del regolatore di attuare gli indirizzi europei, avendo contribuito alla c.d. "fase ascendente" di elaborazione delle *policy* regolatorie europee. Le disposizioni adottate (cfr. *infra*) danno conto di come l'Autorità abbia recepito questi indirizzi.

Entrando nel dettaglio, per quanto riguarda i piani di assegnazione dello spettro, entrambi i piani prefissati, quelli della banda a 1.5 GHz e quelli per la banda a 3.7 GHz sono stati raggiunti, rispettivamente con l'adozione delle delibere nn. 259/15/CONS e 659/15/CONS.

Altro obiettivo strategico prevedeva l'adozione di piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi

*wireless broadband* (WBB), in accordo con la normativa di armonizzazione comunitaria e compatibilmente con le disponibilità derivanti dalle esigenze nazionali. Nell'ambito dei piani di assegnazione delle risorse spettrali, era prevista altresì l'adozione di previsioni atte all'utilizzo di tecnologie avanzate e architetture di rete innovative (es. *small cells*), bilanciando le esigenze di copertura del territorio con quelle di capacità. Gli obiettivi sono stati tutti raggiunti. Con la delibera n. 259/15/CONS sono stati definiti i piani per l'assegnazione della banda a 1.5 GHz, come previsto dalla legge finanziaria 2015 e dalla normativa comunitaria di cui alla decisione n. 2015/750/EU. Con la delibera n. 659/15/CONS GHz sono stati definiti i piani per l'assegnazione della banda a 3.7 GHz come previsto dalla normativa comunitaria di cui alla decisione n. 2008/411/CE, come modificata dalla decisione n. 2014/276/UE. In particolare con quest'ultima delibera sono state introdotte misure per l'utilizzo di tecnologie avanzate e architetture innovative, bilanciando le esigenze di capacità nelle aree urbane e copertura nelle aree territoriali. Con ciò implementando a livello nazionale le rilevanti *policy* comunitarie.

Sempre in questo ambito, sono state infine introdotte disposizioni volte a incentivare, ed ove necessario prescrivere, l'utilizzo condiviso delle frequenze, contemplando in ogni caso le esigenze degli utilizzi concorrenti e ricorrendo a tutte le soluzioni messe dai nuovi sviluppi tecnologici. Le norme di cui alla delibera n. 659/15/CONS sono innovative rispetto a precedenti modelli di uso totalmente esclusivo, poiché introducono meccanismi di uso efficiente dello spettro basati sulla condivisione. Sono previsti due livelli di condivisione delle risorse, l'uno di tipo *intra-service*, tra sistemi di comunicazione elettronica avanzati *ultrabroadband* ed utilizzi classici di tipo fisso e fisso via satellite, e l'altro *inter-service*, nell'ambito dei servizi avanzati *ultrabroadband* tra aree urbane e aree territoriali dove sono presenti diversi livelli di domanda ed esigenze commerciali.

Anche con riguardo alle reti digitali terrestri, si può concludere che gli obiettivi indicati lo scorso anno sono stati conseguiti. In particolare, l'Autorità, a seguito di quanto previsto dalla Legge di Stabilità 2015, con la delibera n. 402/15/CONS ha pianificato le frequenze da destinare al servizio televisivo

digitale terrestre in ambito locale, nel rispetto dei vincoli tecnici e di coordinamento internazionale e ha definito (con la delibera n. 622/15/CONS) le modalità e le condizioni economiche per la messa a disposizione della relativa capacità trasmittiva ai fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito locale.

Nell'ambito della radiofonia digitale (DAB), l'Autorità, nel periodo di riferimento, ha dato un impulso allo sviluppo del mercato, seguendo due linee di intervento: da un lato, ha integrato ed esteso la pianificazione territoriale raggiungendo 16 bacini nazionali e, dall'altro lato, ha apportato alcune modifiche regolamentari al fine di facilitare la fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale.

### TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE

- *Completare e adeguare l'impianto regolamentare*

Sono state avviate diverse attività di adeguamento dell'impianto regolamentare che, al momento, sono ancora in corso. Per la parte che riguarda la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la temistica fissata per il completamento di questa attività ha tenuto conto, infatti, della necessità di assicurare un adeguato coordinamento con la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi che tenga anche conto degli effetti della nuova disciplina di rango primario sull'attività regolamentare pianificata lo scorso anno.

- *Il SIC e l'analisi dei mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo*

L'obiettivo di monitoraggio del SIC è stato conseguito con le consuete attività annuali di verifica e monitoraggio e la conclusione, a dicembre 2015, del procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) per l'anno 2014 (delibera n. 658/15/CONS) descritto più diffusamente nel Capitolo I. L'Autorità, oltre all'attività di valutazione

delle dimensioni economiche del Sistema Integrato delle comunicazioni relativo all'anno 2014 e di vigilanza sul rispetto dei limiti sulle risorse complessive dello stesso (delibera n. 658/15/CONS) è stata impegnata nello svolgimento dei procedimenti di verifica dei singoli mercati che lo compongono. In particolare, l'Autorità sta completando la fase di individuazione del mercato rilevante dei servizi di media audiovisivi (delibera n. 286/15/CONS), da sottoporre a consultazione pubblica e ha, inoltre, avviato il procedimento relativo al mercato della radiofonia (delibera n. 687/15/CONS).

Sempre nell'ambito dell'attività di vigilanza a garanzia del pluralismo esterno, l'Autorità ha svolto le verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dalla normativa, sia in occasione di operazioni di concentrazione ed intese tra soggetti operanti nel SIC, sia d'ufficio in relazione ai titoli autorizzatori per la diffusione di programmi televisivi su frequenze digitali terrestri in ambito nazionale e in ambito locale.

- *Aggiornamento del quadro regolamentare relativo alle quote di programmazione, ai vincoli relativi alla produzione indipendente e alla pubblicità*

L'attuazione di questo obiettivo è stata avviata ed è in via di completamento. A seguito dell'approvazione dell'indagine conoscitiva sul settore della produzione audiovisiva, l'Autorità ha ritenuto di inviare una segnalazione al Governo in vista di una possibile revisione dell'art. 44 del TUSMAR. A valle di questa attività si concluderà entro l'estate l'attività di revisione della normativa di rango regolamentare di competenza dell'Autorità.

- *Migliorare le metodologie di formazione degli indici di ascolto*

È stata svolta una attenta attività di monitoraggio sulle metodologie Auditel anche in ragione del rinnovo del *panel* e dell'introduzione del cd. "super-panel". In vista della conclusione dei lavori del tavolo tecnico sugli indici di ascolto radiofonici, sarà avviata una specifica indagine conoscitiva in materia di indici di ascolto di tutti i principali media informativi.

- *Implementare criteri di monitoraggio qual-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo*

L’Autorità ha attuato questo obiettivo tenendo conto degli orientamenti giurisprudenziali formatisi in materia. In particolare, a seguito delle sentenze del Consiglio di Stato nn. 6066 e 6067 del 10 dicembre 2014, la verifica dei dati di monitoraggio relativi all’informazione diffusa dalle emittenti avviene in base a elementi qualitativi, quali l’agenda politica, le iniziative assunte dal soggetto politico nell’ambito dell’attività parlamentare e, più in generale, politica (delibere nn. 158/15/CONS, 159/15/CONS e 160/15/CONS).

- *Redazione di un libro bianco sui contenuti digitali e promozione dell’Osservatorio sull’innovazione tecnologica nei servizi media*

Nel mese di ottobre 2015, l’Autorità ha dato avvio ai lavori finalizzati alla redazione del libro bianco il quale, prendendo le mosse dal costante lavoro di monitoraggio e analisi delle trasformazioni in atto nel sistema audiovisivo svolto da AGCOM (a partire dal Libro Bianco sui contenuti pubblicato nel 2011 fino alle indagini più recenti tra cui quella sulla Tv 2.0 nell’era della convergenza), persegue l’obiettivo di fornire un quadro di riferimento ampio e articolato, in grado di prefigurare un ripensamento dell’assetto regolatorio che dovrebbe tenere nel debito conto degli sviluppi intervenuti in conseguenza dell’espansione di Internet, che stanno trasformando l’industria dei media e delle comunicazioni.

Con riferimento alla promozione dell’innovazione tecnologica, l’Autorità nel 2015 ha approvato la revisione della delibera n. 216/00/CONS – relativa alle specifiche tecniche dei *decoder* per la televisione digitale terrestre – al fine di tenere conto del nuovo *standard* DVB-T2. Le attività dell’Osservatorio sull’innovazione tecnologica nei servizi di media hanno pertanto subito una momentanea sospensione, nelle more della conclusione dell’*iter* di notifica alla Commissione Europea previsto per tale procedimento, nonché per l’avvio del procedimento di ricognizione delle codifiche dei *decoder* da considerarsi tecnologicamente superate, in attuazione dell’articolo 3, comma 1, del decreto legge 31 dicembre 2014, n. 192.

## TUTELA DELL’UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

Le linee programmatiche declinate nella precedente Relazione sono state complessivamente realizzate contribuendo così al conseguimento dei sottostanti obiettivi strategici di medio lungo periodo. Per una descrizione dettagliata delle modifiche alla disciplina regolamentare in materia di tutela del consumatore, introdotte lo scorso anno, si rinvia al Capitolo I. Nel complesso, la nuova disciplina in materia di contratti e trasparenza è stata ispirata a una riduzione complessiva delle asimmetrie tra operatori e utenti. Peraltro, gli interventi posti in essere hanno contribuito non solo delle priorità strategiche indicate nelle attività di pianificazione dell’Autorità ma anche al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, evidenziato dagli indicatori di *performance* individuati lo scorso anno e che possono sostanzialmente confermarsi anche per il prossimo periodo (cfr. paragrafo 3.3).

Sotto questo profilo, la dinamica dell’Indice di qualità globale (IQG) del servizio universale nel settore delle comunicazioni elettroniche, al netto degli indicatori relativi alla qualità del servizio assistenza clienti, mostra che, in linea con il *trend* storico, anche i risultati conseguiti nell’ultimo biennio sono stati superiori agli obiettivi posti dall’Autorità (cfr. paragrafo successivo).

Anche per quanto concerne l’obiettivo della qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione mobile le statistiche evidenziano una progressiva crescita della velocità del *download* misurata in Kbps e la costanza del dato relativo alla velocità di *upload* in Kbps. Tali dinamiche sembrano mostrare l’adattamento del mercato alla domanda, considerato che in prevalenza la domanda di un utente medio è soprattutto di *download* di contenuti.

In questo quadro, l’attività di vigilanza si è concentrata sulle aree di criticità maggiormente segnalate dagli utenti quali, ad esempio, l’attivazione di servizi non richiesti, il trasferimento delle utenze, le rimodulazioni tariffarie e le modifiche contrattuali unilateralmente decise dagli operatori (cfr. Capitolo I, par. 1.5)

Ma la tutela dell’utenza passa anche attraverso l’accrescimento della consapevolezza dei consumatori. Questo obiettivo strategico è stato perseguito in un’ottica di *consumer empowerment*, puntando all’accrescimento nel numero e nell’efficacia degli strumenti giuridici e tecnici che consentano agli utenti di accedere a informazioni significative, accurate e comprensibili circa le caratteristiche tecniche e commerciali dei servizi di comunicazioni. Per esempio, sono state poste le basi per la realizzazione di un proprio strumento di comparazione delle tariffe dei diversi operatori. Con specifico riferimento all’accesso a Internet, l’Autorità è inoltre intervenuta con propri atti regolamentari e in coordinamento con gli altri soggetti coinvolti nella *governance* del sistema di monitoraggio “MisuraInternet”, conseguendo l’obiettivo di miglioramento delle funzionalità degli strumenti di misurazione e monitoraggio della qualità della connessione ad Internet, su rete fissa e mobile. Ciò ha contribuito a dotare i consumatori di efficaci strumenti per una verifica sulla rispondenza tra le caratteristiche pubblicizzate e indicate nei contratti e le *performance* effettive dei servizi acquistati.

È stato inoltre aggiornato il quadro regolamentare per fornire agli utenti strumenti finalizzati a garantire il principio della libertà negoziale, con l’approvazione di nuove misure inerenti alla disciplina dei contratti e alla trasparenza informativa (cfr. Capitolo I, par. 1.5).

Vanno in questa direzione di *consumer empowerment*, le nuove funzionalità del modello telematico di denuncia e un sistema di classificazione e gestione delle denunce più analitico e adeguato alle esigenze di *enforcement*. Queste infatti, consentiranno agli utenti di essere maggiormente puntuali avvantaggiando l’efficacia dell’azione dell’Autorità a loro tutela.

La cura delle relazioni con gli utenti – nelle more della gara per l’acquisizione del nuovo servizio di *contact center* che, per sopravvenuti fattori esogeni, ha richiesto più tempo di quanto previsto – è stata comunque presidiata attraverso la costituzione di un’apposita unità dedicata alla ricezione e alla gestione delle richieste informative e di assistenza degli utenti.

Una speciale tutela la meritano senz’altro le categorie deboli. A tal fine l’Autorità aveva indivi-

duato lo scorso anno una serie di obiettivi a tutela di queste ultime.

Sono state pertanto avviate le attività di indagine e consultazione propedeutiche alla rivisitazione del sistema di agevolazioni tariffarie per le categorie più vulnerabili, attività diffusamente descritta nel Capitolo I, par. 1.5.

È inoltre in corso di attuazione il Codice di autoregolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali. In particolare, è stata elaborata una prima versione del Codice ora in fase di discussione con gli *stakeholder* coinvolti, anche per il tramite delle relative associazioni di categoria.

Infine, l’Osservatorio per la tutela dei minori ha avviato un ciclo di audizioni finalizzato alla possibile redazione di un codice di condotta in materia di *over the top* e minori. Ciò in attesa di conoscere gli indirizzi che anche la Commissione intenderà assumere in sede di revisione della direttiva Servizi Media Audiovisivi.

### DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI

La diffusione di questa linea strategica è stata declinata, in primo luogo, attraverso iniziative volte ad incentivare i cittadini ad intraprendere condotte ispirate alla legalità. In tal senso, l’Autorità ha attuato una costante opera istituzionale di promozione della cultura della legalità nella fruizione delle opere digitali. È stata ad esempio patrocinata la campagna sul valore della creatività e dei diritti “Rispettiamo la Creatività”. Il progetto, avviato nel mese di gennaio 2016, ha coinvolto finora circa 17.000 alunni delle scuole secondarie, coinvolgendo 705 classi distribuite su tutto il territorio nazionale.

In secondo luogo, l’Autorità si è avvalsa del contributo del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell’offerta legale di opere digitali che, attraverso l’istituzione di apposite Sezioni tematiche, ha operato su più aspetti inerenti alla diffusione della cultura della legalità. Al fine di favorire il massimo e proficuo confronto, il Comitato è composto dai rappresentanti di tutte le istituzioni che, a vario titolo,

si occupano del tema della fruizione legale di opere digitali e dai rappresentanti delle principali associazioni di settore che svolgono servizi della società dell'informazione.

L'Autorità ha, inoltre, condotto studi sulle diverse prassi di distribuzione di contenuti *online* con riferimento ai mercati dell'audiovisivo, della musica, dei videogiochi e dell'editoria quotidiana che hanno fatto emergere alcune importanti soluzioni per il settore nazionale.

Oltre all'attività di comunicazione istituzionale e di studio, la linea strategica è stata perseguita, come per gli altri ambiti di attività dell'Autorità, attraverso un'azione procedimentale volta all'accertamento e alla cessazione delle violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi. Il dato crescente relativo ai casi di adeguamento spontaneo relativo alle opere oggetto di istanze è certamente un indicatore non solo di efficacia del lavoro condotto, ma anche di crescente consapevolezza da parte dei soggetti che agiscono in rete (cfr. Capitolo I, par. 1.3).

### EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

La linea strategica relativa a efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa dell'Autorità si è declinata attraverso un numero considerevole di azioni coordinate tra loro.

- ***Adeguare il processo regolatorio in materia di better regulation***

In attuazione di questo macro-obiettivo, lo scorso anno l'Autorità ha intrapreso un percorso volto a valorizzare e migliorare l'integrazione degli istituti di valutazione nel processo regolatorio e, nel 2015, sono state avviate e concluse diverse iniziative, che comprendono: *i*) l'adozione di atti di pianificazione strategica in connessione con la verifica dei risultati della regolazione; *ii*) un adeguamento dell'applicazione dell'AIR ai più recenti indirizzi metodologici e normativi; *iii*) lo svolgimento della VIR e l'illustrazione dei relativi risultati all'interno della Relazione annuale sulle attività svolte e i pro-

grammi di lavoro dell'Autorità; *iv*) la conclusione del primo esercizio di MOA condotto con riferimento agli obblighi informativi imposti in tutti i settori economici regolati dall'Autorità.

L'insieme di queste iniziative si inserisce all'interno di un piano di azione organico in materia di AIR, VIR e MOA predisposto dall'Autorità al fine di garantire un'attuazione coordinata degli istituti in parola all'interno del "ciclo regolatorio", affinché la produzione di regole sia soggetta a revisioni periodiche in un'ottica di continuo miglioramento.

Per quanto riguarda l'AIR, l'Autorità ha attuato misure di carattere regolamentare e organizzativo, dirette a garantire una maggiore efficacia nell'applicazione dell'analisi di impatto nei propri procedimenti (cfr. delibera n. 125/16/CONS). Le disposizioni, in particolare, definiscono l'ambito di applicazione dell'AIR in rapporto all'attività regolatoria rilevante e integrano la disciplina dei procedimenti e delle consultazioni con alcuni adempimenti volti a garantire maggiore evidenza all'analisi di impatto e ai risultati della valutazione. Con la delibera, l'Autorità ha anche dato avvio a una fase di sperimentazione di nuove linee guida metodologiche per consentire un adeguamento ai più recenti indirizzi formulati in ambito europeo e nazionale in materia di *better regulation*.

Circa la VIR, la Relazione annuale dello scorso anno è stata corredata, per la prima volta, da una sezione dedicata alla valutazione *ex post* dei risultati della regolazione, condotta secondo il modello del programma europeo *Regulatory Fitness and Performance* (2014) e in coordinamento con l'attività di pianificazione strategica. Quest'anno questa attività ha previsto l'individuazione e l'analisi di specifici indicatori di carattere quantitativo che danno conto dell'impatto del sistema regolamentare dell'Autorità nei vari ambiti.

Infine, è stato condotto il primo esercizio di riconciliazione e valutazione degli oneri amministrativi (MOA) gravanti sulle imprese di comunicazioni in Italia, nonché l'unico esempio in Europa di MOA svolta autonomamente da un'autorità di regolazione delle comunicazioni elettroniche (cfr. delibera n. 657/15/CONS).

Il procedimento è stato svolto lungo un arco temporale di circa nove mesi, prevedendo il coin-

volgimento di tutte le unità organizzative interessate alla regolazione dei settori delle comunicazioni elettroniche, servizi postali e di media audiovisivi e radiofonici, nonché la partecipazione di imprese e associazioni e un confronto di carattere metodologico con le istituzioni nazionali ed europee che hanno svolto esperienze analoghe di valutazione. Il procedimento di MOA è stato concluso con la pubblicazione di un rapporto di valutazione.

Tenuto conto delle buone prassi di altre autorità indipendenti, delle istituzioni internazionali ed europee, nonché delle linee guida della Presidenza del Consiglio dei Ministri, la delibera ha previsto che la misurazione degli oneri amministrativi avvenisse utilizzando la metodologia dello *standard cost model* (SCM). Come è noto, l'applicazione di tale metodologia prevede che la misurazione degli oneri amministrativi avvenga attraverso tre passaggi logici e procedurali: i) la mappatura degli obblighi informativi rilevanti; ii) l'individuazione dei parametri per la stima dei costi; iii) il calcolo degli oneri amministrativi per le imprese. Pertanto, il rapporto di valutazione che chiude il procedimento di MOA è articolato secondo questi tre passaggi.

A corredo della valutazione è stato elaborato un primo elenco di proposte operative che prospettano interventi di riordino e razionalizzazione degli obblighi informativi e delle relative scadenze, nei settori delle comunicazioni elettroniche e dei media, nell'ottica di un maggior coordinamento tra le strutture amministrative che richiedono adempimenti informativi alle imprese, così da evitare duplicazioni. L'attività di riordino, in particolare, risulta fondamentale nell'attuale fase di riforma del settore avviata in ambito europeo con la Comunicazione della Commissione sul *Digital Single Market* (DSM).

In coerenza con questi obiettivi strategici, l'Autorità ha avviato alcuni interventi specifici diretti a favorire l'applicazione della circolarità e del riuso dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni e tra i diversi centri di competenza dell'Autorità. In tal modo, sarà possibile perseguire il duplice fine di ridurre gli oneri informativi massimizzando l'uso dei dati secondo una logica circolare in grado di aumentarne il grado di attendibilità e di aggiornamento.

Sempre in materia di utilizzo e produzione dei dati e delle informazioni in un ambito di *better re-*

*gulation*, si inquadra la valorizzazione del patrimonio informativo attraverso la predisposizione di una nuova versione dell'Osservatorio sulle comunicazioni, nonché di *Report* e *Focus* che offrono studi, analisi e dati agli *stakeholder* (cfr. *supra*). In questo ambito, è stato costituito un gruppo di lavoro incaricato della realizzazione di una piattaforma *open data*. Tra le attività svolte, vi è la messa a disposizione del pubblico dei dati in possesso dell'Autorità in formato *open*, organizzati secondo un catalogo ragionato del quale fanno parte in prima istanza le informazioni sui mercati prodotti nell'ambito delle predette analisi.

#### • *Trasparenza ed anticorruzione*

Sempre sul piano dell'azione amministrativa, lo scorso anno è stato connotato da un rinnovato impegno per la trasparenza e la prevenzione dei fenomeni di corruzione sotto la spinta delle innovazioni legislative intervenute in questa materia negli ultimi anni.

Gli obiettivi di trasparenza sono stati perseguiti ponendo in essere l'impianto organizzativo delineato dal decreto legislativo n. 33 del 2013 per la piena attuazione del nuovo regime di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni in possesso delle amministrazioni. In quest'ambito, l'Autorità, previa nomina del Responsabile unico per la trasparenza e l'anticorruzione (delibera n. 63/15/CONS), ha provveduto ad aggiornare il Regolamento che attua il c.d. Decreto Trasparenza (delibera n. 368/15/CONS) e, nel rispetto delle tempistiche prescritte dal legislatore, il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (2014-2016, aggiornamento 2016). Al contempo, anche attraverso l'adozione di specifiche Linee Guida per i referenti incaricati presso ciascuna unità organizzativa interna, l'Autorità ha assicurato la costante pubblicazione dei dati, delle informazioni e dei documenti sul sito istituzionale, nell'apposita sezione "Autorità trasparente".

Per quanto concerne, invece, la prevenzione della corruzione (legge 6 novembre 2012, n. 190), l'Autorità ha assunto il Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, in attuazione del quale ha predisposto una procedura *ad hoc* per consentire ai dipendenti di segnalare al Responsabile eventuali condotte illecite (c.d. *whistleblower*).

- **Obiettivi in materia di gestione documentale ed informatizzazione dei processi**

Nel 2015 è proseguito l'impegno dell'Autorità per il conseguimento degli obiettivi di informatizzazione dei processi gestionali e digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. La riduzione dei tempi di istruzione e di conclusione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e certificazione trasmessi al Registro degli operatori di comunicazione è dovuta, da un lato, al miglioramento del sistema informativo automatizzato dello stesso Registro che, interagendo in cooperazione applicativa con il Registro delle Imprese, consente agli operatori di trasmettere correttamente i dati richiesti, dall'altro, alle maggiori competenze acquisite dai Co.re.com. delegati attraverso momenti di confronto e formazione tenuti dall'Autorità.

Al fine di migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli è stato elaborato un progetto per l'evoluzione del sistema telefonico (tecnologia VoIP) in uso presso l'Autorità, da attuarsi mediante l'adeguamento del Call Manager Cisco presente nella sede di Roma e la predisposizione della migrazione per la sede di Napoli. A tal fine nel dicembre 2015 è stata avviata con delibera n. 700/15/CONS una procedura di gara sul mercato elettronico mediante richieste d'offerta (RdO) con invito rivolto a tutti i rivenditori autorizzati. Siffatta procedura di gara si è conclusa nel marzo 2016 con delibera del Consiglio n. 83/16/CONS e il processo di implementazione della nuova piattaforma è tuttora in corso.

Agli obiettivi concernenti la semplificazione dei processi gestionali e la razionalizzazione dei collegamenti tra le Sedi e gli Uffici, nonché dei processi di gestione ed archiviazione documentale vanno asciritte le iniziative tese alla realizzazione del nuovo sistema per le comunicazioni interne, che consente – a partire dalle informazioni e dagli eventi registrati presso il Protocollo – la piena integrazione dei flussi di assegnazione, definizione e smistamento dei procedimenti e la massima diffusione mirata, tra tutti i soggetti aventi titolo, delle informazioni, oltre a realizzare l'obiettivo della massima economicità, in termini di efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa.

L'Autorità ha, infine, avviato le azioni propedeutiche ad innalzare il livello di sicurezza dei propri *asset* informativi, con l'implementazione di una più evoluta infrastruttura di *log management* che permetta il monitoraggio dell'accesso alla rete interna, in linea con la normativa e gli indirizzi del Garante per la Protezione dei dati personali. Dal momento che l'Autorità, per far fronte al crescente “*rischio digitale*” si avvale di sistemi diversi per la protezione dei sistemi e dei dati sono state pianificate diverse azioni:

- un sistema di sicurezza perimetrale con diversificazione della tecnologia per il lato *front-end* ed il lato *back-end* per ognuna delle sedi AGCOM;
- un sistema di sicurezza legato alla navigazione in Internet che inibisce l'accesso a siti con contenuti potenzialmente nocivi o che non siano di interesse istituzionale;
- un sistema antivirus per proteggersi da minacce interne e attacchi esterni.

Al fine di semplificare i processi gestionali, incrementando nel contempo la produttività degli Uffici, si è proceduto all'omologazione dei processi tesi alla raccolta, all'analisi ed alla produzione di informazioni tramite il ricorso graduale, ma tendenzialmente esclusivo, a tecnologie e piattaforme informatiche ad ampia diffusione commerciale, il cui utilizzo, non condizionato dall'onere della formazione e del consolidamento di specifico *know how* progettuale, implica una più ampia accessibilità agli strumenti ed una drastica riduzione dei rischi, assolti, nella parte non assorbita dall'adozione di soluzioni architetturali predefinite, in virtù della sottrazione dal contesto organizzativo dei centri di gestione delle criticità.

- **Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali**

Nell'ottica della realizzazione del principio di cooperazione e di leale collaborazione tra le pubbliche istituzioni connesso alla possibilità di concludere accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità per l'energia elettrica gas e il sistema idrico, in considerazione dell'analogia delle funzioni e della

complementarietà delle attività alle stesse facenti capo e nel rispetto dell'autonomia e dell'indipendenza di ciascuna, hanno sottoscritto il 23 dicembre 2015 un Protocollo d'Intesa nel quale hanno rilevato il comune interesse ad avviare un percorso di collaborazione e confronto su tematiche comuni afferenti: la regolazione, la tutela dei consumatori (procedure di conciliazione; gestione delle segnalazioni), l'*enforcement* (vigilanza e apparato sanzionatorio), l'organizzazione (modalità di valutazione delle *performance*) e le politiche di formazione del personale e di sviluppo delle carriere. Il Protocollo favorisce, tra l'altro, anche lo scambio biunivoco del personale delle due Autorità (nella forma del comando e del distacco) nei limiti e secondo le modalità previste dai rispettivi ordinamenti e nel rispetto del principio di reciprocità.

Oltre all'adesione al principio di leale cooperazione nelle materie di competenza concorrente tra le diverse autorità, l'AGCOM è tenuta a collaborare con altre autorità indipendenti in ossequio alle previsioni dell'art. 22 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90. In particolare, il decreto ha previsto una gestione coordinata dei servizi strumentali attraverso la stipula di apposite convenzioni. In data 17 dicembre 2014 è stata stipulata, pertanto, la "Convenzione per la gestione di servizi strumentali" tra l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l'Autorità per i trasporti e il Garante per la protezione dei dati personali (*Garante privacy*). Facendo seguito a questo primo accordo, gli obiettivi di cooperazione nel corso del 2015 sono stati attuati in diversi ambiti di gestione dei servizi strumentali. È proseguita l'attività diretta a dare piena applicazione alle disposizioni dell'art. 22 comma 7 d.l. 90/2014, alla luce di quanto stabilito con la Convenzione sottoscritta nell'anno precedente al fine di gestire, in modo unitario, almeno tre dei seguenti servizi: affari generali, servizi finanziari e contabili, acquisti e appalti, amministrazione del personale, gestione del patrimonio. In ragione della molteplicità e complessità dell'azione amministrativa e di coordinamento richiesta, la piena attuazione di questo specifico obiettivo di cooperazione e razionalizzazione dell'attività delle autorità indipendenti comporta un impegno pluriennale che si concretizza operativa-

mente in una costante e congiunta collaborazione tra le Autorità firmatarie dell'Accordo.

Con riferimento al tema dei servizi assicurativi è stata avviata una serrata interlocuzione per individuare le esigenze condivise per l'avvio di una procedura comune a tutti i soggetti di cui all'art. 22 comma 1, del citato D.L. 90/2014 mediante la quale si svolgeranno gli appalti di servizi assicurativi. In particolare, nelle more della realizzazione di un futuro progetto congiunto, l'AGCOM e l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) hanno avuto una serie di scambi preventivi confluiti nella predisposizione degli atti di gara e conclusi con l'aggiudicazione, da parte di questa Autorità, della copertura assicurativa relativa alle polizze sanitaria e infortuni, mutuando le medesime condizioni vigenti presso l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. Tra le iniziative proposte, le parti hanno condiviso il proposito di mettere a fattor comune anche gli affidamenti sotto soglia attraverso l'espletamento congiunto di una RDO sul MEPA per talune forniture relative ad alcuni ambiti di intervento (acquisto di cancelleria, risme di carta, toner, noleggi stampanti, ecc.). Si è, pertanto, proceduto ad avviare una procedura di gara congiunta con l'AEEGSI e l'Autorità per i trasporti (ART) finalizzata all'acquisizione di carta per fotocopiatrici e stampanti, funzionali alle proprie necessità da svolgersi nell'ambito del sistema di *e-procurement* del MEPA.

- ***Obiettivi in tema di efficiente gestione del personale***

La gestione del personale si è declinata sia in rapporto alle finalità eventualmente introdotte con innovazioni legislative che incidono sulle condizioni di lavoro e sul trattamento giuridico ed economico dei dipendenti, sia in rapporto ai fabbisogni di personale e alle linee strategiche ridefinite nel corso dell'anno parallelamente alle attività di trattativa sindacale e pianificazione delle piante organiche.

Ciò premesso, le iniziative adottate si inscrivono nel più ampio contesto di modifiche all'assetto organizzativo descritte nel Capitolo IV. In primo luogo, sono stati ridefiniti gli obiettivi dei sistemi di valutazione del rendimento del personale al fine di valorizzare al meglio le risorse umane. A tal proposito,

l'Amministrazione ha in corso di definizione precise forme di parametrazione delle premialità disposte in relazione all'effettivo raggiungimento degli obiettivi, nonché l'introduzione di tecniche generali necessarie a dare avvio al ciclo di gestione della *peformance*, nell'ottica incentivante di un'attività amministrativa rivolta al perseguitamento dei risultati ed al miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

Per quanto riguarda il trattamento economico, nel generale contesto di gestione si è inoltre dato seguito alle iniziative intraprese nell'anno precedente in materia di *spending review* operando, in esecuzione degli specifici provvedimenti adottati dall'Autorità, i tagli previsti dalla normativa (art. 22, comma 5, D.L. 24 giugno 2014, convertito dalla legge n. 114/2014) in materia di riduzione dei costi nel comparto delle Autorità indipendenti. A tal proposito, sono state avviate specifiche trattative con le Organizzazioni sindacali in materia di struttura e spettanze retributive all'esito delle quali sono state concordate le modalità di effettuazione del taglio previsto dalla legge sulla struttura retributiva definendone la conseguente modifica. Nell'ambito degli accordi conclusi con gli Organismi sindacali e nell'ottica della piena collaborazione intrapresa con gli stessi, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi connessi a interessi comuni, si è dato corso, altresì, alla definizione delle nuove polizze assicurative che sono state stipulate in favore del personale.

In relazione alla razionalizzazione delle attività e dell'assetto operativo riguardanti la gestione delle risorse umane, il processo di riorganizzazione, digitalizzazione ed esternalizzazione della gestione degli archivi del personale avviato nell'anno precedente, con l'ausilio di un apposito Gruppo di lavoro formato da personale in servizio in diversi Uffici, si è determinato nello svolgimento di una procedura ad evidenza pubblica le cui attività sono in corso di espletamento.

La gestione del personale ha poi previsto la piena attuazione del Piano di formazione del personale 2015 le cui azioni sono descritte in dettaglio nel Capitolo IV. Alcune di queste azioni, che comprendono il ricorso a sistemi innovativi di *e-learning*, sono risultate altresì strumentali alla realizzazione di altri obiettivi di carattere sistematico. Per esempio, a completamento delle azioni per una sistematizzazione

dei processi di raccolta e elaborazione dati, sono stati organizzati corsi per l'utilizzo degli strumenti informativi di *business intelligence* per il personale coinvolto in un più ampio progetto di miglioramento delle banche dati dell'Autorità (cfr. *supra*).

Nel contempo, è stata gestita la procedura relativa alla proroga del praticantato indetto con delibera n. 153/14/CONS, ciò al fine di dare l'opportunità ai praticanti interessati di completare l'attività formativa in corso, connessa all'attuazione degli specifici obiettivi e progetti statuiti dalle rispettive strutture presso le quali gli stessi sono stati preposti.

### RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI

Il rafforzamento dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali, è stato conseguito con azioni congiunte. L'Autorità ha rafforzato il presidio degli organismi europei preposti alla cooperazione regolamentare nei settori di competenza, peraltro nel momento nodale dell'avvio di rilevanti processi di riforma della legislazione europea di riferimento. Il potenziamento del ruolo internazionale dell'Autorità si è tradotto concretamente nell'assunzione da parte dell'Autorità di incarichi di responsabilità nella *governance* di tali istituzioni, nel coordinamento tecnico degli organismi europei di settore e nel rafforzamento della partecipazione attiva degli esperti dell'Autorità ai gruppi di lavoro tecnici nei quali si articolano le piattaforme settoriali.

In particolare, nel periodo di riferimento, l'Autorità è stata membro di diritto del c.d. "mini Board", gruppo ristretto di ANR (Autorità nazionali di regolamentazione) titolari di responsabilità specifiche nello svolgimento dei compiti istituzionali del BEREC e nella rappresentazione esterna del suo punto di vista tecnico. L'Autorità ha assunto il ruolo di Vice-Presidente dell'ERGP 2016 e ricoprirà la presidenza del gruppo nel 2017.

L'Autorità ha inoltre confermato l'impegno di primo piano nel coordinamento di gruppi di lavoro in ambito BEREC, ERGA, ERGP ed EMERG e ha acquisito ulteriori responsabilità; in tal senso, si segnalano:

- conferma dell’incarico di presidenza del gruppo di lavoro “*Regulatory Framework*” del BEREC, responsabile degli aspetti attuativi del vigente quadro normativo europeo delle comunicazioni elettroniche e delle attività tecnico-consultive prodromiche all’elaborazione di proposte legislative da parte della Commissione europea;
- conferma dell’incarico di presidenza del gruppo di lavoro BEREC “*Regulatory accounting*”;
- conferma dell’incarico di coordinamento del sotto-gruppo BEREC dedicato al tema dei servizi IoT, che quest’anno si occuperà di analizzare l’impatto dei servizi dell’IoT in settori adiacenti a quelli delle comunicazioni elettroniche (*privacy*, sicurezza delle reti, trasporti, energia);
- assegnazione dell’incarico di coordinamento del sotto-gruppo BEREC responsabile dell’analisi qualitativa dei casi di Fase II *ex articoli 7 e 7 bis* della direttiva Quadro;
- conferma dell’incarico di presidenza del gruppo di lavoro ERGA dedicato all’analisi dei requisiti volti a garantire l’indipendenza delle ANR settoriali, in vista della riforma della direttiva sui servizi media audiovisivi;
- conferma dell’incarico di presidenza del gruppo di lavoro ERGP deputato ad approfondire i temi regolamentari connessi alla fornitura del servizio universale postale;
- assegnazione dell’incarico di presidenza del gruppo di lavoro ERGP responsabile per la formulazione di proposte per la definizione di un piano strategico ERGP 2017- 2019;
- assegnazione dell’incarico di coordinamento del gruppo di lavoro EMERG dedicato all’armonizzazione delle procedure di raccolta dei dati sul mercato da parte delle ANR e dell’esercizio di poteri ispettivi da parte delle ANR.

Infine, è stata ulteriormente rafforzata la partecipazione attiva degli esperti AGCOM ai gruppi di lavoro in seno alle varie piattaforme. A titolo esemplificativo, in relazione alle principali piattaforme di cooperazione, nel 2016 AGCOM ha reso disponibili complessivamente 38 esperti per la partecipazione ai vari gruppi BEREC (di cui 11 nel ruolo attivo di *drafter*); in ambito ERGA il numero di esperti AGCOM coinvolti nelle attività è stato di 5 esperti (tutti con la responsabilità di *drafter*); 22

esperti sono stati coinvolti in attività connesse a geomellaggi amministrativi nel periodo di riferimento.

Altro pilastro di questa linea strategica riguarda la cooperazione internazionale con altre ANR. In questo ambito, l’Autorità ha:

- proseguito con successo le attività relative al *Twinning* con la INT Tunisina;
- stipulato un *Memorandum of Understanding* con la *National Commission for Television and Radio of Armenia* (NCTR);
- contribuito a due progetti TAIEX, con il Ministero delle comunicazioni israeliano e con il regolatore turco ICTA e ospitato varie delegazioni di alto livello, per lo scambio di punti di vista sui principali temi regolamentari dei settori di interesse.

Una specifica area di cooperazione internazionale riguarda, infine, la cooperazione con le autorità europee e con i Paesi confinanti con l’Italia, al fine di esprimere le procedure di “*good offices*” per l’utilizzo coordinato delle frequenze tra i Paesi Membri per le bande dei servizi di radiodiffusione sonora e televisiva.

In questo settore, gli obiettivi strategici di cooperazione in materia di pianificazione e gestione delle risorse frequenziali hanno carattere continuativo e risultano pienamente conseguiti per quanto riguarda l’esecuzione degli impegni assunti in ambito ITU e CEPT.

### 3.2 I risultati del piano di monitoraggio

Il piano di monitoraggio delle attività svolte risulta complementare alla precedente analisi qualitativa e strumentale ad una valutazione di tipo quantitativo della *performance* regolatoria, poiché è volto a consentire la verifica dello stato di conseguimento degli obiettivi definiti lo scorso anno e, laddove necessario, a operare la rimodulazione degli stessi in un’ottica di efficacia e di trasparenza dell’azione regolamentare dell’Autorità.

L’insieme degli indicatori proposti è stato elaborato grazie al nuovo sistema di acquisizione, raccolta e gestione definito dall’Autorità (cfr. *supra*), e si è rivelato un apparato flessibile, rapido e agevole, utile alla valutazione della rispondenza delle azioni intraprese per il conseguimento delle linee strategiche programmate.

I risultati, che saranno presentati nei paragrafi seguenti, sono ordinati per linea strategica e sintetizzati in forma tabellare; in ciascuna tabella sono riportati, oltre alla priorità strategica afferente, gli indicatori utilizzati per rilevare il livello di raggiungimento di ciascun obiettivo, il settore di competenza interessato e i valori manifestati negli ultimi due anni di attività (2014 e 2015).

Nella quasi totalità dei casi il periodo di riferimento corrisponde all'anno solare e, solo per alcuni indicatori, opportunamente segnalati, il periodo di rilevazione risulta differente.

### **Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi**

In merito alla promozione di una regolamentazione volta a favorire la concorrenza e lo sviluppo delle reti e dei servizi digitali, i principali indicatori di competitività mostrano un progressivo sviluppo della concorrenza, sia nel settore delle comunicazioni elettroniche sia in quello postale, pur nelle specificità strutturali che connotano i due ambiti di intervento (Tabella 3.2.1).

Questa tendenza generalizzata è riscontrabile nella diminuzione delle quote di mercato degli *incumbent* – sia nelle comunicazioni elettroniche sia nei servizi postali – relativamente ad aree nevralgiche oggetto di regolamentazione, quali l'accesso alla rete fissa e il servizio postale non universale. Nel primo ambito si è registrata, infatti, una riduzione pari a 3 punti percentuali della quota dell'*incumbent*; quest'ultima, in particolare nei servizi a banda larga, manifesta uno strutturale *trend* decrescente segnalato anche lo scorso anno, confermandosi al di sotto del 50% (48% nel 2014 e 47% nel 2015). Anche la lieve flessione della quota di mercato dell'operatore *ex monopolista* per i servizi postali non rientranti nel servizio universale, che passa dal 75% del 2014 al 74% del 2015, rappresenta un segnale positivo di apertura alla concorrenza che l'azione regolamentare tenderà a rafforzare nel prossimo futuro.

Oltre alle quote dell'*incumbent*, anche la diminuzione della concentrazione, misurata dall'indice di Herfindahl-Hirschman, indica che in entrambi i settori la concorrenza è aumentata nell'ultimo anno:

nelle telecomunicazioni l'indice assume valori al di sotto dei 4.000 punti nel 2015, con una riduzione del 6% nell'anno, mentre nei servizi postali i valori dell'indice si attestano poco al di sotto dei 6.000 punti e fanno registrare una diminuzione del 2% rispetto allo scorso anno. Si tratta, in ogni caso, di settori che restano caratterizzati da livelli di concentrazione elevati, a causa delle loro caratteristiche strutturali, ma la riduzione apprezzata può comunque essere interpretata come un risultato positivo dell'azione regolamentare finalizzata ad aprire i mercati al gioco della concorrenza.

In definitiva, l'andamento competitivo nei due settori appare in continuità con le tendenze registrate negli anni precedenti e sembra confortare la linea di azione dell'Autorità che, seppur definita annualmente, dispiega i propri effetti in un orizzonte temporale di medio termine.

In tal senso – come visto anche nel Capitolo I (cfr. par. 1.1 e 1.6) e nel precedente paragrafo 3.1 – gli interventi attuati nelle comunicazioni elettroniche per il completamento del quadro regolamentare mediante la conclusione delle analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa, nonché l'attività di vigilanza e quella sanzionatoria per il rafforzamento della parità di trattamento interna/esterna in capo all'operatore *incumbent*, vanno nella direzione di preservare la concorrenza, garantendo la non discriminazione e favorendo la rimozione di eventuali ostacoli all'espansione delle imprese presenti sul mercato. Queste azioni, unitamente all'adozione di una regolamentazione della fornitura dei servizi di accesso più puntuale e stringente (cfr. delibera n. 623/15/CONS), accompagnata dall'attività di *moral suasion* condotta con la risoluzione delle controversie tra operatori (più del 60% delle quali si risolve con una conciliazione), esercitano un ruolo di rilievo nel rafforzare le tendenze di mercato descritte e nel favorire l'assestarsi di un *level playing field* a vantaggio della concorrenza e dei consumatori.

Nel settore postale, l'andamento degli indicatori di concorrenzialità rappresenta un incoraggiamento a proseguire con l'azione pro-concorrenziale dell'Autorità, che sta agendo – come visto nel Capitolo I – soprattutto sulla regolamentazione dell'accesso alla rete postale dell'*incumbent* e sulla disciplina delle condizioni di entrata nel mercato, definita mediante la predisposizione del regolamento sui titoli

**Tabella 3.2.1** - Piano di monitoraggio per la regolazione pro-concorrenziale dei mercati

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	Comunicazioni elettroniche	61%	58%
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48%	47%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807
		Indice HHI - ricavi da servizi <i>broadband</i>		2.626	2.603
	Risalita nella scala degli investimenti	Variazione della domanda di linee in <i>ULL</i> + <i>SLU</i> + <i>VULA</i> (var. % rispetto all'anno precedente)	Comunicazioni elettroniche	1%	5%
		Variazione della domanda di linee in <i>bitstream</i> + <i>WLR</i> (var. % rispetto all'anno precedente)		-4%	-7%
		Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello (%) <sup>(1)</sup>		85%	85%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello (%) <sup>(2)</sup>		15%	20%
	Copertura NGA <sup>(3)</sup>	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24%	46%
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità $\geq$ 30 Mbps e $<$ 100 Mbps (% linee BB)	Comunicazioni elettroniche	3%	6%
		Linee con velocità $\geq$ 100 Mbps (% linee BB)		0,4%	1%
	Risoluzione controversie tra operatori	Controversie conciliate su controversie concluse (%) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	64%	62%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	Servizi postali	2.469	2.519
	Punti di accesso <i>retail</i> alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	Servizi postali	15.560	15.419
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%)		15%	15,4%
	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> - ricavi	Servizi postali	75%	74%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi	Servizi postali	6.025	5.879

(1) L'indice INF1 è dato dal rapporto tra la somma delle linee *ULL*, *WLR*, *SLU*, *VULA*, fibra propria e *FWA* e la somma delle linee *bitstream*, *ULL*, *WLR*, *SLU*, *VULA*, fibra propria e *FWA*.

(2) L'indice INF2 è dato dal rapporto tra la somma delle linee *SLU*, fibra propria e *FWA* sul totale delle linee *ULL*, *WLR*, *SLU*, *VULA*, fibra propria e *FWA*.

(3) Il dato riportato è calcolato su una base di 24,1 milioni di unità immobiliari (abitazioni occupate da almeno una persona). Lo stesso dato, calcolato utilizzando al denominatore il numero delle abitazioni rilevato dall'Istat nell'ambito del censimento del 2011, che comprende le abitazioni occupate, da persone residenti e non residenti, e quelle non occupate, per un totale 31,2 milioni di abitazioni (a cui sono stati sommati gli edifici non residenziali, pari a circa 1,5 milioni di unità), è pari a 20% nel 2014 e 33,1% nel 2015.

(4) Il dato si riferisce al periodo maggio 2014 – aprile 2015 e maggio 2015 – aprile 2016.

abilitativi (cfr. delibera n. 129/15/CONS). Anche se gli esiti di queste misure si vedranno meglio nel medio periodo, si può sin d'ora notare non solo la diminuzione – di cui si è già detto – della quota dell'*incumbent* e del livello di concentrazione, ma anche l'aumento del numero di titoli abilitativi rilasciati nel corso del 2015 (+ 2%); ciò fornisce un'indicazione positiva sia per l'apertura del settore postale sia per il processo di entrata di nuove imprese, tipico delle fasi di neo-liberalizzazione dei mercati. A ciò si aggiunga che la percentuale dei punti di accettazione postale degli operatori concorrenti registra un leggero aumento (pari allo 0,4% in un anno). Tale dato mostra un incremento del tessuto concorrenziale nell'ambito del servizio postale non universale e rappresenta un segnale positivo in un contesto caratterizzato da una significativa riduzione dei volumi postali. A ciò si aggiunga che il contiguo mercato dei corrieri espresso è contraddistinto da una notevole vivacità competitiva (cf. Capitolo II, par. 2.3).

Nell'ambito dei servizi di telecomunicazione, la diminuzione del potere di mercato dell'operatore *incumbent* di rete fissa si accompagna a un rafforzamento infrastrutturale delle imprese concorrenti, dal momento che, tra il 2014 e il 2015, si è registrato un incremento del 5% della domanda di servizi di accesso che richiedono maggiori investimenti sulla rete (ULL, SLU e VULA) ed una riduzione dell'7% di quelli che richiedono un minor grado di infrastrutturazione (WLR e *bitstream*). Tale fenomeno suggerisce che le imprese concorrenti hanno continuato a risalire la scala degli investimenti (cd. *ladder of investment*) e a sviluppare, attraverso le diverse opzioni fissate a livello regolamentare, una rete propria che arriva fino a livello di centrale locale se non oltre, rendendosi sempre più autonome nella predisposizione dell'offerta all'utente finale.

Inoltre, se si considerano non solo i servizi all'ingrosso acquistati dall'*incumbent*, ma i pioli principali di un'ideale scala degli investimenti che un concorrente deve risalire (rappresentati dagli indici di infrastrutturazione INF1e INF2), si osserva come tra il 2014 e il 2015 sia rimasto stabile il dato relativo al totale delle linee degli operatori che si attestano almeno alla centrale locale, le quali rappresentano l'85% del totale degli accessi di questi operatori

(INF1). All'interno di questa ampia categoria, il servizio ULL resta quello maggiormente utilizzato, rappresentando, nel 2015, il 66% circa delle linee di accesso; tuttavia si nota che le linee in ULL si stanno riducendo, soprattutto in favore delle linee in VULA, cresciute di 8 volte nel corso dell'anno (pur rappresentando, nel 2015, l'1,3% circa delle linee di accesso), il che denota un aumento dei servizi in fibra acquistati dagli operatori.

Se si passa al livello successivo (INF2), e si considerano le linee che arrivano almeno all'armadio di strada, si registra un deciso aumento della loro percentuale (calcolata sul totale degli accessi alla centrale locale): si va dal 15% del 2014 al 20% del 2015. Tale aumento è imputabile principalmente alla maggiore diffusione delle linee in *sub-loop unbundling*, che, se nel 2014 rappresentavano circa il 2% degli accessi, alla fine del 2015 sono diventate il 5% degli accessi degli altri operatori. Questi dati confermano che sono in crescita i servizi di accesso che richiedono maggiori investimenti e che continua il processo di risalita delle imprese lungo la *ladder of investment*.

Al riguardo, il dato sulla copertura delle reti NGA segnala che nel corso dell'anno vi è stato un notevole aumento delle unità immobiliari raggiunte, passate dal 24% del 2014 al 46% del 2015, trend confermato, peraltro, anche dal monitoraggio continuo condotto nell'ambito dell'Osservatorio dell'Autorità e analizzato più in dettaglio nel Capitolo II (cfr. par. 2.1).

Gli effetti degli investimenti nelle infrastrutture di rete fissa si riflettono anche nella qualità delle connessioni, che risulta in aumento rispetto allo scorso anno. Per quanto riguarda le linee con velocità compresa tra 30 Mbps e 100 Mbps, si rileva una crescita (in relazione al totale delle linee *broadband*) di 3 punti percentuali dal 2014 al 2015, mentre l'aumento delle linee con velocità superiore a 100 Mbps è molto più contenuto e pari a circa mezzo punto percentuale nell'ultimo anno.

L'analisi a livello nazionale, dunque, evidenzia una situazione di generale miglioramento sotto il profilo degli investimenti infrastrutturali; tuttavia, c'è ancora del cammino da compiere per raggiungere gli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale. Infatti, se si scende a livello sub-nazionale, come si è detto

più puntualmente nel Capitolo II, permangono delle differenze tra il nord ed il sud del nostro Paese, per quanto riguarda la copertura delle reti NGA.

Inoltre, da un confronto europeo emerge che attualmente l'Italia si colloca ancora in una posizione arretrata rispetto ai principali Paesi dell'Unione relativamente alla diffusione della banda larga e ultralarga: nel 2015 la penetrazione dei servizi in fibra, misurata dagli accessi *broadband* è pari al 53% delle famiglie, mentre per i servizi *ultrabroadband* (> 30 Mbps) il grado di penetrazione è pari al 5% delle famiglie a fronte di una media europea rispettivamente del 72% e del 30%<sup>79</sup>.

In definitiva, l'andamento positivo registrato nel 2015 dagli indicatori di copertura e penetrazione dei servizi NGA costituisce un dato di rilievo, che ne-

cessita di essere consolidato in futuro. A tal fine, l'Autorità si è impegnata, come definito nelle linee strategiche 2015, ad agire su tre principali versanti: le attività di supporto tecnico – regolamentare previste dall'Agenda Digitale Italiana (cfr. Capitolo I, par. 1.6), le iniziative per la predisposizione di strumenti di mappatura delle reti di accesso a Internet (cfr. Capitolo I, par. 1.6) e l'aggiornamento della regolamentazione nonché il riallineamento tra i tempi delle OR e quelli della loro approvazione (cfr. Capitolo I, par. 1.1 e 1.6).

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi":

**Stato di avanzamento:** lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettroniche procede ed è in una fase avanzata; nel settore dei servizi postali, invece, il mercato neo-liberalizzato mostra segnali positivi di apertura al gioco della concorrenza, ma è tuttora in una fase iniziale che necessita di un ulteriore e continuo consolidamento.

**Punti di forza:** impianto regolamentare completato nel settore delle telecomunicazioni; stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l'aggiornamento della regolamentazione; attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di *policy* per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

**Criticità:** necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione; fase congiunturale e strutturale dei mercati; esistenza di colli di bottiglia strutturali connessi alla presenza di elevati costi affondati per la creazione di infrastrutture e reti.

**Opportunità:** contesto economico generale in ripresa; presenza di politiche pubbliche a sostegno degli investimenti; innovazioni tecnologiche.

**Sfide:** settore postale attraversato da cambiamenti strutturali (declino dei volumi postali; crescente rilievo dei servizi *online*, etc.); settore delle comunicazioni elettroniche in concorrenza con nuovi servizi offerti da operatori di servizi Internet (cd. *Over The Top*).

<sup>79</sup> Per approfondimenti sul confronto europeo, si vedano i dati presentati dalla Commissione europea nella *Digital Scoreboard* e l'elaborazione dell'indice DESI per il monitoraggio degli obiettivi della Agenda digitale europea.

## Efficiente allocazione delle risorse scarse: radio-spettro e numerazioni

In relazione all'obiettivo di allocazione efficiente delle risorse scarse, un primo risultato generale riguarda lo stato di avanzamento nel processo di assegnazione delle frequenze ai diversi servizi (telecomunicazioni mobili, radio e televisione). I dati (cfr. Tabella 3.2.2) mostrano che, nel 2015, l'88% della banda disponibile per l'offerta di servizi di comunicazione elettronica risulta assegnata, con un progresso rispetto all'anno precedente, ottenuto grazie al completamento della procedura di gara per l'aggiudicazione delle frequenze assegnate ai servizi pubblici di comunicazione elettronica (banda 1452-1492 MHz), conclusasi a settembre 2015 (cfr. Capitolo I, par. 1.6).

In particolare, la predisposizione della disciplina dell'uso dello spettro radio per i sistemi di telecomunicazioni mobili è stata una delle attività che, come visto anche nel paragrafo precedente, ha impegnato l'Autorità nel corso del 2015 (cfr. Capitolo

I, par. 1.6). Infatti, la definizione delle regole per l'assegnazione della banda dedicata ai servizi di comunicazione mobili rientra nell'alveo degli interventi che mirano a gestire una risorsa scarsa e pubblica in maniera tale da trarne il massimo beneficio per l'intera collettività. Questa finalità – sempre attuale – lo è ancor di più se si considera il contributo che le tecnologie mobili possono fornire allo sviluppo dei servizi a banda ultralarga, attualmente una priorità per l'intero Paese; le tecnologie mobili rappresentano infatti un'opportunità per l'Italia, che può contare su un ampio utilizzo da parte degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e un'elevata penetrazione anche dei dispositivi mobili.

Il buon esito dell'assegnazione delle frequenze da parte del MISE rappresenta sia un indicatore dell'efficacia delle regole disegnate sia della crescita degli investimenti nella rete mobile da parte degli operatori. A valle di queste procedure le ricadute positive si evidenziano nella copertura del servizio: questa ha assunto valori crescenti nel tempo e si è

**Tabella 3.2.2** - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPECTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83%	88%
		Copertura delle reti 2G (% popolazione)		100%	100%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)		99%	99%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)		90%	91%
		Bacini pianificati su bacini totali (%)		12,8%	20,5%
	Copertura rete radiofonica DAB	Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)		8,2%	13,8%
		Numero di programmi per MUX <sup>(1)</sup>		6,1	7,4
	Utilizzo capacità trasmissiva multiplex nazionali	Programmi codificati Mpeg-4 o HEVC su programmi totali (%)		6,1%	13,5%

(1) Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, Europaway).

attestata nel 2015 al 91% della popolazione per ciò che riguarda le più avanzate reti 4G.

Sul fronte del passaggio al digitale dei servizi radiofonici, l'attività di regolamentazione svolta dall'Autorità ha definito il quadro delle regole (cfr. delibera n. 35/16/CONS) così da dare avvio al passaggio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale. Grazie agli interventi di pianificazione effettuati nel corso del 2015 (cfr. Capitolo I, par. 1.2), si è proceduto alla pianificazione dei bacini territoriali passati dal 12% (8% della popolazione) nel 2014 al 20% (14% della popolazione) nel 2015.

Con riferimento, infine, alle frequenze destinate ai servizi televisivi, come visto nel paragrafo precedente, il 2015 è stato l'anno in cui si è proceduto a un riordino della radiodiffusione televisiva in ambito locale a seguito di quanto stabilito dalla Legge di stabilità 2015 (cfr. Capitolo I, par. 1.2). Attualmente, l'Autorità ha provveduto, come richiesto dalla legge, alla pianificazione delle frequenze at-

tribuite all'Italia a livello internazionale così da renderle disponibili ai fornitori di servizi media audiovisivi locali.

Se, invece, si considera la capacità trasmisiva attualmente utilizzata per la diffusione di programmi televisivi, si rileva che il numero medio di programmi trasmessi per ciascun *multiplex* è passato nell'ultimo anno da 6,1 a 7,4, per effetto della progressiva diffusione dello standard di ultima generazione DVB-T2, che dal primo gennaio 2017 sarà l'unica tecnologia presente in commercio<sup>80</sup>. L'abbinamento del DVB-T2 con i nuovi formati di compressione H.265/MPEG4 o H.265/HEVC utilizzati nel 13% circa dei programmi renderà, peraltro, più efficiente l'uso delle frequenze a disposizione, riducendo il rischio di interferenze.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Efficiente allocazione delle risorse scarse: radio-spettro, numerazione”:

**Stato di avanzamento:** previste attività di pianificazione delle frequenze complete; esecuzione degli impegni assunti in ambito ITU e CEPT. Attività di pianificazione della banda disponibile (ai servizi di *wireless broadband*) da proseguire.

**Punti di forza:** cooperazione con il MISE; pianificazione completa delle bande assegnabili.

**Criticità:** nessun controllo possibile da parte del regolatore sul processo di assegnazione delle frequenze; coordinamento internazionale nella banda televisiva; ritardata fase di passaggio al digitale della radiofonia.

**Opportunità:** progresso delle tecnologie mobili; grande diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazione mobili tra gli utenti italiani.

**Sfide:** uso condiviso dello spettro.

<sup>80</sup> Per effetto del decreto Milleproroghe “a partire dal 1° gennaio 2017 gli apparecchi atti a ricevere servizi radiotelevisivi venduti ai consumatori nel territorio nazionale integrano un sintonizzatore digitale per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2 con tutte le codifiche approvate nell'ambito dell'ITU”.

## Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

Lo scorso anno l'Autorità ha definito due linee direttive fondamentali lungo le quali si è sviluppata la sua azione a supporto dell'obiettivo di tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione (cfr. par. 3.1): le attività regolatorie e di vigilanza su reti e servizi e quelle riguardanti i contenuti.

Per quanto riguarda il primo ambito di intervento, il monitoraggio dell'assetto dei mercati interessati offre una visione d'insieme, con particolare riferimento al c.d. pluralismo esterno. I principali indicatori concorrenziali – quote di mercato dei *leader* e indici di concentrazione – evidenziano una sostanziale stabilità dell'equilibrio competitivo nei settori della televisione, della radio e dell'editoria quotidiana, con una perdurante riduzione del grado di concentrazione dei mercati.

**Tabella 3.2.3** - Piano di monitoraggio per il pluralismo

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Quote di mercato	Quota di mercato del <i>leader</i> - televisione in chiaro	Media	48,4%	48,3%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - televisione a pagamento		76,9%	76,0%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - radio		24,4%	21,9%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - editoria quotidiana		21,9%	20,5%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - televisione in chiaro	Media	3.605	3.581
		Indice HHI - televisione a pagamento		6.250	6.153
		Indice HHI - radio		1.009	900
		Indice HHI - editoria quotidiana		1.027	993
	Audience TV	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - <i>leader</i> di mercato	Media	37,5%	37,2%
	Tirature quotidiani	Tirature del <i>leader</i> di mercato	Media	16,4%	-
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo	Media	-	5.231
	Pluralismo politico	Tempo di parola dei soggetti sociali nei tg (%) - tutte le emittenti	Media	Organì Costituz. 28,6% Partiti 22,6% Vaticano 10,4% Ammin. locali 7,1% UE 4,8% Altri soggetti 26,5%	
	Pluralismo culturale	Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) - servizio pubblico radiotelevisivo	Media	67%	-
		Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) - principale operatore televisivo commerciale		56%	-
	Tutela dei minori	Procedimenti sanzionatori a tutela dei minori conclusi con ordinanza/ingiunzione sul totale dei procedimenti conclusi	Media	63,6%	78,5%

In particolare, si sottolinea una flessione delle quote di mercato dei principali operatori in tutti i settori, più evidente nella radio e nell'editoria quotidiana, nelle quali si assiste ad una riduzione della quota dei *leader* di circa 2 punti percentuali nel corso dell'ultimo anno. Gli indici di concentrazione, sebbene assumano valori differenti, che vanno da più di 6.000 nella tv a pagamento a valori inferiori a 1.000 nell'editoria quotidiana, secondo le caratteristiche strutturali proprie di ciascun settore (quali l'entità dei costi affondati, endogeni ed esogeni, la presenza di esternalità di rete, le eventuali barriere all'ingresso di tipo tecnologico o normativo), sono anch'essi tutti in diminuzione e segnalano dunque un lieve aumento del grado di concorrenza nei rispettivi mercati.

Oltre a ciò, si osserva che ciascuno dei comparti monitorati è attraversato da dinamiche proprie che esercitano degli effetti in termini di pluralismo.

Come illustrato più in dettaglio nel Capitolo II, la televisione è il mezzo su cui l'evoluzione tecnologica, e la digitalizzazione in particolare, esercitano l'influenza maggiore: da un lato aumentano le possibilità di ingresso nel mercato da parte di un numero maggiore di soggetti che possono operare su più piattaforme distributive, dall'altro restano elevati i costi fissi irrecuperabili e le barriere all'ingresso costituite dall'acquisizione di contenuti particolarmente pregiati (cd. *premium*). Questi fattori influiscono sugli assetti attuali, così che sia la televisione in chiaro sia quella a pagamento continuano ad essere particolarmente concentrati.

Più in generale, in tutti i mercati dell'informazione (specie in quello editoriale) si riscontra la difficoltà, per gli operatori, sia di individuare modelli di *business* adatti al contesto digitale e sia di attrarre il pubblico sempre più frammentato sui vari mezzi di comunicazione.

Dal punto di vista della domanda, peraltro, la televisione si conferma il mezzo con la maggiore valenza comunicativa, cui accede la quasi totalità della popolazione, ossia il 96%, secondo i già citati dati dell'indagine condotta da SWG per l'Autorità; inoltre secondo indagini condotte dalla stessa Autorità, nel 2015 si ha la conferma che la Tv è anche la principale fonte di informazione per la popolazione, e in particolare è la fonte di informazione politica più utilizzata (cfr. Capitolo II, par. 2.2).

Nella radio è la numerosità dei soggetti attivi a influire sulla bassa concentrazione del settore, tendenza che sembra destinata a consolidarsi con il passaggio alla trasmissione radiofonica in tecnica digitale. Il mercato radiofonico sta, inoltre, sfruttando i mutamenti della tecnologia e dei comportamenti di consumo, avvantaggiandosi della possibilità di offrire la propria programmazione anche su Internet e di renderla fruibile su molteplici *device*. In questo modo, la radio sta reagendo anche al calo degli investimenti pubblicitari meglio rispetto ad altri media, come illustrato più approfonditamente nel Capitolo II. Tali tendenze possono avere un impatto positivo sulla disponibilità di fonti informative, poiché, sebbene non abbia la pervasività della televisione e sia orientata in buona parte all'intrattenimento, la radio è comunque un mezzo con una forte penetrazione (93%) tra le fasce di età comprese tra 25-34 e 35-44 anni.

Con riferimento all'editoria quotidiana, non si osservano particolari cambiamenti negli assetti di mercato, se non la continuazione della strutturale tendenza declinante sia in termini di volumi (copie diffuse), sia di valori (ricavi sia pubblicitari che derivanti dalla vendita di copie). Prospettive per la "tenuta" del settore provengono dalla distribuzione digitale, come detto in precedenza (cfr. Capitolo II, par. 2.2), poiché questa è in grado di attenuare i limiti strutturali derivanti dalla capillarietà della distribuzione cartacea e dal raggiungimento dei *target* di consumo.

Le difficoltà dell'editoria quotidiana meritano particolare attenzione, poiché, dal punto di vista del pluralismo, essa è un ambito molto rilevante poiché è l'unico mezzo dedicato interamente all'informazione e tra l'altro assume grande valenza per l'informazione in ambito locale. Di conseguenza, emerge l'importanza non solo degli assetti competitivi, ma anche dell'andamento economico-finanziario e delle carenze delle attuali politiche pubbliche a sostegno dell'editoria.

Il quadro delineato mostra come l'attività di vigilanza e di costante monitoraggio dell'Autorità a garanzia del pluralismo risulti necessaria (cfr. Capitolo III, par. 3.1), soprattutto alla luce dei mutamenti che interessano tutto il mondo della comunicazione e dell'informazione. Al riguardo è utile porre in evidenza due temi regolamentari che

emergono dalla situazione attuale di mercato: il mantenimento del livello qualitativo dei contenuti e dell'informazione in particolare, e la crescente rilevanza di Internet quale mezzo di informazione, anche politica, emersa in numerose occasioni dalle analisi condotte dall'Autorità.

In questo quadro, la società di servizio pubblico radiotelevisivo si conferma la principale fonte di informazione per i cittadini (avendo peraltro lo *share* maggiore tra tutti i gruppi televisivi). Dal punto di vista dell'offerta informativa, nel 2015, per le sole reti generaliste, la RAI ha offerto oltre 5.000 ore di contenuti informativi. Assume pertanto, particolare rilevanza ai fini della tutela del pluralismo dell'informazione la regolamentazione del cd. pluralismo interno, perseguita anche attraverso la definizione e il monitoraggio delle Linee guida del Contratto di servizio della RAI.

Nel sistema italiano dell'informazione, il monitoraggio sui soggetti sociali operato dall'Autorità mostra, anche in un anno come il 2015 in cui non si registrano tornate elettorali di carattere nazionale o europeo, la prevalenza del tempo destinato all'informazione politica. Ciò a scapito del tempo destinato ad altri soggetti sociali, quali quelli del mondo della cultura che, nel 2015, hanno avuto un tempo di parola complessivo particolarmente esiguo, pari allo 0,5% del tempo complessivo.

Assumono particolare rilievo le attività svolte dall'Autorità a tutela del pluralismo inteso nella sua accezione più ampia, fra queste le garanzie delle

fasce più deboli, delle minoranze, nonché appunto la tutela del patrimonio culturale nazionale ed europeo. In tal senso, la vigilanza sulla programmazione di opere europee mostra che sia il servizio pubblico radiotelevisivo sia le emittenti commerciali risultano al di sopra della soglia minima di legge (50%).

Per quanto attiene all'attività regolamentare e di vigilanza sui contenuti, nel 2015 l'Autorità ha, tra l'altro, svolto un'azione intensa a tutela dei diritti dei minori, che ha dato seguito ad una serie di procedimenti sanzionatori, dei quali il 78% circa terminati con un'ingiunzione. Questo dato, in crescita rispetto al 64% rilevato nel 2014, può essere considerato un primo *feedback* positivo delle modalità di esecuzione della vigilanza da parte dell'Autorità, più che il risultato di un aumento delle violazioni. Infatti, negli ultimi anni l'attività procedimentale di tipo sanzionatorio è diminuita in termini assoluti, probabilmente anche grazie a una maggiore chiarezza – cui l'Autorità ha contribuito – sui criteri di classificazione dei programmi gravemente nocivi e sulle caratteristiche tecniche di filtraggio e di controllo parentale, così che l'attività di vigilanza ha potuto concentrarsi sui programmi e sui generi specifici a più alto a rischio.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione":

**Stato di avanzamento:** prosegue lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei media, con differenti gradi di avanzamento a seconda delle caratteristiche strutturali dei diversi ambiti economici; la tutela del pluralismo passa sia per la presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia per l'offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radiotelevisivo, che si conferma la più importante fonte di informazione per i cittadini.

**Punti di forza:** settore in evoluzione soggetto ad una rapida trasformazione tecnologica; esistenza di differenti strumenti regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

**Criticità:** crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l'avvento delle piattaforme digitali; limitatezza degli strumenti regolamentari per i nuovi soggetti e servizi *online*; necessità di un forte presidio sul servizio pubblico radiotelevisivo.

**Opportunità:** andamento macro-economico in ripresa, particolarmente rilevante per le attività finanziarie attraverso alla pubblicità (settore altamente pro-ciclico); innovazione tecnologica in atto.

**Sfide:** nuovo ruolo del servizio pubblico; regolamentazione del sistema dell'informazione nel nuovo ecosistema digitale; analisi dei mercati e delle eventuali posizioni dominanti nei tradizionali e nuovi media.

## Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Con la pianificazione strategica 2015 l'Autorità ha inteso rafforzare ulteriormente l'azione a tutela dell'utenza e delle categorie deboli in tutti gli ambiti di sua competenza. Ciò non solo in ottemperanza al mandato attribuito dalla legge e in ragione della rilevanza costituzionale dei diritti coinvolti, ma anche in risposta all'aumento della complessità del panorama dell'offerta dei servizi di comunicazione (cfr. Capitolo I, par. 1.5).

A questo scopo, l'attività del regolatore a tutela dei consumatori si sviluppa su una molteplicità di piani: assicurare l'accesso ai servizi essenziali a tutti gli utenti a prezzi abbordabili; agevolare l'utilizzo dei servizi da parte delle categorie di utenti deboli (minori e disabili); agire sulle regole di trasparenza per ridurre le asimmetrie informative; promuovere il miglioramento dei livelli di qualità dei servizi per aumentare il benessere del consumatore e in generale della collettività; ridurre i costi di transazione del mercato agevolando la risoluzione di problematiche contrattuali tra operatori e utenti; esercitare un'attività di *moral suasion* e di vigilanza in senso stretto sui comportamenti delle imprese; instaurare relazioni dirette con gli utenti al fine di prevenire situazioni problematiche; promuovere iniziative di comunicazione per migliorare la consapevolezza dei consumatori sulle condizioni contrattuali e sulle regole vigenti.

Entrando nel merito delle aree di intervento diretto dell'Autorità a tutela del consumatore, come descritte più dettagliatamente in precedenza (cfr. Capitolo III, par. 3.1 e Capitolo I, par. 1.5 e 1.7), assume rilievo, in primo luogo, il raggiungimento di *standard minimi* di qualità e, in particolare, il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio universale, in virtù dell'essenzialità delle prestazioni da esso fornite. Nelle telecomunicazioni l'Indice di qualità globale (IQG) esprime una misura sintetica adatta a descrivere l'andamento della pre-

stazione del fornitore incaricato; questo indicatore tiene conto di una serie di parametri il cui valore-obiettivo è aggiornato annualmente dall'Autorità. Gli ultimi dati disponibili (cfr. Tabella 3.2.4) mostrano che lo scarto tra la *performance* dell'impresa e l'obiettivo fissato dal regolatore si sta riducendo, con un recupero di 2 punti di scostamento in un anno, confermando così lo storico *trend* positivo (cfr. Capitolo I, par. 1.5). Va peraltro segnalato che la crescita degli *standard qualitativi* appare al momento assestata su livelli sostenuti, corrispondenti presumibilmente a un limite funzionale del sistema qualità, di conseguenza sarebbe opportuno concentrare gli sforzi sull'innalzamento della qualità del servizio di assistenza clienti.

Con riferimento al servizio universale postale, anche a fronte di criticità emerse nel processo di rilevazione dei risultati di qualità dello stesso – così come ampiamente rappresentato nel paragrafo 1.4 del Capitolo I – nel corso dell'anno l'Autorità ha intensificato l'attività di vigilanza su tutte le aree relative al servizio universale, quali gli *standard minimi* degli uffici postali nei periodi estivi e sulle informative disponibili agli utenti.

Sempre in materia di qualità del servizio, i progetti speciali per la valutazione della qualità dell'accesso a Internet – le cui metodologie, definite in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, hanno ricevuto apprezzamento internazionale e sono peraltro oggetto di studio a livello comunitario – hanno messo a disposizione degli utenti uno strumento di trasparenza e di *consumer empowerment*, che esercita anche una funzione propulsiva per le imprese a raggiungere prestazioni sempre migliori. Per quanto riguarda la rete fissa, un quadro complessivo circa lo stato della qualità della connessione ad Internet<sup>81</sup> è desumibile da quanto detto nel corso di questa Relazione ed in particolare nei paragrafi precedenti. Sebbene l'Italia abbia bisogno di recuperare un ritardo infrastrutturale, si

<sup>81</sup> La metodologia MisuraInternet su rete fissa rappresenta, come detto, uno strumento di *consumer empowerment* meno adatto invece a misurare la qualità generale del servizio. Infatti, tale strumento viene utilizzato dagli utenti soltanto in occasione di "patologie" del servizio, non fornendo, pertanto, un'indicazione della qualità media offerta a tutti gli utenti, che invece si può desumere dalle altre variabili citate nel testo (quali gli investimenti in infrastrutture, la copertura delle reti, ecc.).

**Tabella 3.2.4** - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del Servizio Universale <sup>(1)</sup>	Scostamento risultati TI/obiettivi regolamentari <sup>(2)</sup> (anno 2013 e 2014)	Comunicazioni elettroniche	11	9,34
	Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Kbps) <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche	6.738	7.040
		Velocità in <i>upload</i> (Kbps) <sup>(3)</sup>		1.707	1.915
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	65%	75%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso CORECOM (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	79%	78%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	TOTALE valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 33.550.000	€ 33.110.000
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di conciliazione dei CORECOM <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010 = 100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA <sup>(6)</sup> : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base <sup>(7)</sup>	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13
		Telefonia fissa - Internet/banda larga <sup>(7)</sup>		0,89	0,89
		Telefonia mobile - servizi <sup>(7)</sup>		0,77	0,76
		Servizi postali <sup>(7)</sup>	Servizi postali	1,05	1,12
		Televisione a pagamento <sup>(7)</sup>	Media	1,06	1,12
		Quotidiani <sup>(7)</sup>		1,16	1,19

(1) L'indice rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale (si veda al riguardo la delibera n. 328/10/CONS). L'indice è calcolato al netto degli indicatori relativi al servizio di assistenza clienti.

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013 e 2014.

(3) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione del 2H 2013 e dell'anno 2014.

(4) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione.

(5) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Nel dato Co.re.com non sono comprese le detrazioni dalle bollette.

(6) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi ed i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la *pay tv*, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 distinte voci. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il panierino considerato.

(7) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

sta assistendo ad una ripresa degli investimenti in reti di telecomunicazioni: ciò rappresenta la logica premessa di un significativo aumento delle velocità di connessione a Internet. I risultati disponibili sulla rete mobile evidenziano un sensibile miglioramento della velocità delle connessioni mobili sia in *download* sia in *upload* (cfr. tabella 3.2.4), frutto degli investimenti effettuati dagli operatori (cfr. Capitolo II, par. 2.1).

In sintesi, le problematiche che l'Autorità ha affrontato nell'ultimo anno di attività, in materia di servizio universale e di qualità del servizio (cfr. Capitolo I, par. 1.4 e 1.5) e le indicazioni sintetiche ottenute dal piano di monitoraggio mostrano situazioni differenziate per le telecomunicazioni e per i servizi postali. Nel primo settore l'attività di vigilanza sulla qualità del servizio continua ad essere necessaria, soprattutto perché questa rappresenta la variabile strategica su cui le imprese punteranno maggiormente per attuare politiche di differenziazione del prodotto. In particolare, appare sempre più importante soffermarsi sulla qualità dei servizi di connessione ad Internet a larga banda, utilizzati dai consumatori per accedere ad una molteplicità di servizi *online*. Nel settore postale, invece, il principale elemento di attenzione è rappresentato dal servizio universale e dalla qualità della sua prestazione, tema che assume grande importanza tenuto conto che i servizi che vi rientrano hanno scarse possibilità di essere sostituiti con altri servizi analoghi.

Come anticipato, l'intervento a tutela dell'utenza si esplica anche attraverso un'azione di prevenzione e composizione dei conflitti tra i consumatori e gli operatori. L'attività di risoluzione delle controversie rientra in un questo ambito e viene svolta sia dall'Autorità sia, a livello decentrato, dai Co.re.com. (cfr. Capitolo I, par. 1.5 e 1.7). Al riguardo, le informazioni raccolte durante il 2015 per alimentare gli indicatori di monitoraggio evidenziano un elevato livello, peraltro in aumento, dell'efficacia dello strumento della conciliazione: i casi risolti positivamente dai Co.re.com. a fine 2015 sono pari al 78% dei procedimenti conclusi; per le istanze gestite dall'Autorità la percentuale di casi risolti con accordo delle parti durante la procedura, nel 2015, raggiunge una percentuale

analogia (pari al 75%) registrando un incremento rispetto all'anno precedente.

Questi risultati appaiono positivi e possono essere qualificati ulteriormente. Infatti, nel caso delle attività svolte dai Co.re.com. si tratta di grandi volumi riguardanti soprattutto le istanze di conciliazione, mentre il dato dell'Autorità si riferisce a istanze di definizione delle controversie per quelle Regioni in cui i Co.re.com. non hanno ancora le deleghe c.d. di seconda fase (cfr. Capitolo I, par. 1.7). Il contenzioso gestito dall'Autorità è nel complesso di entità minore, ma corrisponde a quei casi in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è fallito e in cui le divergenze tra le parti sono più difficili da comporre.

I risultati esposti, dunque, segnalano un generale successo del modello decentrato dei Co.re.com. e dell'azione di *moral suasion* svolta dall'Autorità, che nel corso della controversia s'indirizza soprattutto alle imprese.

In generale, il meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie ha determinato un vantaggio economico diretto per i consumatori (che consiste nella restituzione di somme non dovute o nel riconoscimento di spese sostenute) di entità pari a circa 33 milioni di euro nel 2015.

Oltre al vantaggio diretto, esiste una serie di vantaggi di tipo indiretto derivante dal processo di liberalizzazione regolamentata dei mercati. Un primo riferimento generale per valutare i miglioramenti del benessere del consumatore è dato dall'andamento dei prezzi dei servizi di comunicazione. L'Autorità, sulla base della metodologia ISTAT (e in collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica) ha definito un indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA) che include tutti i servizi dei mercati di sua competenza. Il valore di tale indice, rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC), è stato riportato nella tabella 3.2.3, in maniera tale da tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione. Il valore dell'ISA evidenzia che negli ultimi anni (base 2010) i prezzi dei servizi di comunicazione sono diminuiti in maniera sensibile rispetto al generale costo della vita. In particolare si riscontra una diminuzione relativa di quasi il 25%, che dà l'idea di quanto i consumatori abbiano (anche in-

direttamente) beneficiato dell’evoluzione pro-concorrenziale dei settori in esame<sup>82</sup>.

Più in dettaglio, è evidente che le comunicazioni elettroniche – ambito in cui l’Autorità ha maggiori e più cogenti poteri di regolazione dei mercati e in cui li ha esercitati per un arco temporale più prolungato (ossia dalla sua costituzione nel 1998, a differenza dei servizi postali che si sono aperti alla concorrenza regolamentata soltanto a partire dal 2011) – sono il settore in cui l’evoluzione dei prezzi è stata più virtuosa. L’andamento appena descritto appare essere legato ad una componente settoriale, riconducibile allo sviluppo tecnologico che ha interessato negli anni il comparto. Da un’analisi condotta dall’Autorità<sup>83</sup>, è emerso che l’entità stimata della riduzione dei prezzi è attribuibile non già all’evoluzione tecnologica quanto piuttosto al processo di liberalizzazione regolamentata (stimabile in 20 punti percentuali

dalla liberalizzazione ad oggi). Si è quindi espunto l’“effetto Paese” dato dalla differenza tra l’andamento dei prezzi nazionali e quello delle migliori pratiche europee. Ne è conseguito un effetto positivo – derivante dalla struttura regolamentare nazionale – significativo e pari a 14 punti percentuali di riduzione dei prezzi.

Per quanto riguarda gli altri comparti, invece, si registrano contenuti incrementi dei prezzi al consumo nel corso del 2015, legati alle caratteristiche specifiche dei mercati così come illustrate nel Capitolo II. In particolare, il settore dei servizi postali, così come quello dei quotidiani, soffre di una strutturale, significativa riduzione dei volumi, che produce inevitabili effetti sui costi medi di produzione, e quindi sui prezzi al consumo.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Tutela dell’utenza e delle categorie deboli”:

**Stato di avanzamento:** la tutela dell’utenza e delle categorie deboli necessita di un’azione continua nel tempo e da affinare progressivamente; i risultati intermedi sono in generale positivi come emerge dall’andamento dei prezzi finali e per quanto riguarda l’utilizzo degli strumenti di tutela messi in campo dall’Autorità. In particolare si sono riscontrati notevoli benefici diretti ed indiretti derivanti dall’azione regolamentare dell’Autorità.

**Punti di forza:** presenza sul territorio attraverso attività svolta dai Co.re.com; rapporto diretto con gli utenti finali mediante la gestione delle attività di segnalazione e di risoluzione delle controversie.

**Criticità:** esigenza di monitoraggio costante dei mercati *retail*, a fronte di un’attività regolamentare di analisi dei mercati (così come definita in ambito comunitario) prevalentemente indirizzata sugli ambiti *wholesale*.

**Opportunità:** maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

**Sfide:** crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; rafforzamento della tutela delle categorie deboli; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale.

<sup>82</sup> Per un confronto più puntuale sull’andamento dei prezzi al consumo si vedano i dati pubblicati dall’Osservatorio sulle comunicazioni dell’Autorità.

<sup>83</sup> Citata in A. Nicita “#questi anni: domande digitali in cerca di regole”, dicembre 2015, pp. 103-108.

## Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Le competenze che la legge affida all'Autorità in materia di diritto d'autore sono esercitate sulla base del Regolamento adottato con la delibera n. 680/13/CONS, in vigore da due anni. L'Autorità ha, altresì, ritenuto di dover operare non solo sull'*enforcement* delle regole ma soprattutto sulla prevenzione delle violazioni. Coerentemente, la pianificazione strategica 2015 ha definito un obiettivo di portata ampia, che punta alla creazione di una cultura della legalità nella fruizione delle opere digitali, attraverso una diffusione della consapevolezza, da parte degli utenti del *web*, sia dei servizi loro accessibili quando navigano su Internet sia del tipo di tutela riservata alle opere digitali.

L'obiettivo definito, che risulta ambizioso nella misura in cui si propone di modificare una prassi comportamentale non sempre pienamente consapevole e comunque largamente diffusa presso gli

utenti, richiede pertanto un'azione di lungo periodo, articolata secondo molteplici linee di azione.

Oltre a quanto già citato nel paragrafo 3.1 in merito alle iniziative poste in essere per prevenire violazioni nella fruizione di opere digitali, l'Autorità ha concentrato il suo impegno sull'implementazione del suddetto Regolamento attraverso l'azione procedimentale di accertamento e cessazione delle violazioni.

Uno degli elementi più significativi che emerge dall'analisi dei dati rilevati nel monitoraggio riguarda i procedimenti trattati con rito ordinario, riferiti prevalentemente a violazioni accidentali di singoli utenti, che si sono ridotti di circa 26 punti percentuali nell'arco di un anno. Ciò sembra indicare che gli utenti stanno diventando più consapevoli e maggiormente informati delle problematiche che afforiscono alla proprietà intellettuale su Internet.

Inoltre, l'aumento dei procedimenti con rito abbreviato (che passano dal 43% al 69% in un anno),

**Tabella 3.2.5** - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni accidentali - rito ordinario (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	57%	31%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	34%	61%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	52%	27%

(1) Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014 – aprile 2015 e aprile 2015 - aprile 2016.

ossia quelli che hanno ad oggetto violazioni massive, appare come l'indicazione di un fenomeno che non riguarda l'errore accidentale o l'azione di qualche singolo, ma di violazioni condotte nell'ambito di attività illegali organizzate e mirate alla speculazione economica (cfr. Capitolo I, par. 1.3). Infatti, se si considera l'esito dei procedimenti si

osserva che in un numero crescente di casi (61% nel 2015), l'Autorità ha ordinato la disabilitazione dell'accesso.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali":

**Stato di avanzamento:** gli interventi di vigilanza posti in essere, ragionevolmente, possono esplicare i loro effetti in un tempo relativamente breve; le attività preventive, se svolte con costanza, potranno invece risultare efficaci in un tempo più lungo tenuto conto della loro natura e del contesto tecnologico.

**Punti di forza:** controllo costante del fenomeno e azione tempestiva.

**Criticità:** difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

**Opportunità:** cambiamento nei modelli di *business* dei fornitori di opere digitali.

**Sfide:** rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; dislocazione su scala globale dei trasgressori.

## Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

L'AGCOM è un'Autorità indipendente che risponde della propria attività (*accountability*) presso le istituzioni nazionali (Parlamento) ed internazionali (Commissione europea), nonché più in generale nei confronti degli *stakeholder* (associazioni dei consumatori, associazioni di categoria, ecc.).

Come evidenziato nell'introduzione di questo capitolo e nel paragrafo 3.1, l'azione dell'Autorità si inserisce in un nuovo ciclo di regolamentazione improntato ai principi della *better regulation*. In questo quadro, l'Autorità ha ricompreso tra le proprie linee strategiche anche quella prioritaria dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza della propria azione amministrativa.

Con riferimento alla trasparenza, che mal si presta ad essere misurata quantitativamente, il paragrafo 3.1 (nonché il Capitolo IV) ha fornito un resoconto completo, ancorché di natura qualita-

tiva, circa l'insieme di misure intraprese dall'Autorità a tal fine. Quanto all'efficacia della propria azione, le pagine che precedono sono state dedicate proprio a misurare quantitativamente, attraverso gli indicatori connessi alle diverse linee strategiche, l'effetto dell'azione regolamentare sui mercati su cui AGCOM ha precise competenze di vigilanza.

Questo paragrafo è pertanto dedicato a misurare l'efficienza dell'Autorità attraverso l'analisi di alcuni indicatori quantitativi.

Una prima categoria di indicatori rende conto la mole di attività che l'Autorità, anche attraverso l'operato dei Co.re.com., svolge annualmente per ottimizzare alle proprie funzioni istituzionali. Tali indicatori sono quindi di natura dimensionale e offrono una prima, parziale indicazione numerica circa l'entità di alcune selezionate attività, che ovviamente non esauriscono l'insieme delle funzioni svolte da AGCOM, a fronte dell'attuale dotazione di

**Tabella 3.2.6 - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali**

Linee strategiche	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite <sup>(1)</sup>	Comunicazioni elettroniche	512	447
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi <sup>(2)</sup>	Tutti	101	205
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665
	Numero di procedimenti conclusi dai CORECOM aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%
	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%

(1) Dato riferito al periodo maggio 2014 - aprile 2015 e maggio 2015 - aprile 2016.

(2) Settore media (pubblicità e minori), settore comunicazioni elettroniche (tutela del consumatore), settore servizi postali (solo anno 2015).

(3) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione, le istanze di definizione delle controversie e i provvedimenti temporanei.

personale (cfr. Capitolo 4, par. 4.1)<sup>84</sup>. Tali attività sono distinte in funzioni che coinvolgono gli operatori del settore delle comunicazioni e attività che impegnano l’Autorità sul fronte della tutela dell’utenza.

Nel primo caso, vengono annualmente gestite oltre 10.000 comunicazioni al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e circa 5.000 all’Informativa economica di sistema (IES). Queste attività, fondamentali ai fini dello svolgimento delle funzioni istituzionali dell’Autorità (quali la tenuta e la pubblicazione del registro di tutti gli operatori di comunicazione, il catasto delle frequenze, le verifiche per i contributi all’editoria, l’accertamento di posizioni dominanti nei mercati media, l’annuale valorizzazione del SIC, ecc.), prevedono onerose e complesse mansioni (quali i controlli sulle comunicazioni acquisite al sistema e su quelle mancanti, le attività di *recall*, le eventuali attività ispettive, ecc.). A queste attività si affiancano quelle procedurali che riguardano sia gli operatori sia gli utenti.

Sul fronte dell’utenza, nel solo 2015, l’Autorità ha gestito oltre 5.000 segnalazioni, mentre l’insieme dei Co.re.com. ha concluso poco meno di 100.000 procedimenti inerenti controversie tra utenti e operatori.

Oltre all’aspetto dimensionale delle attività svolte dall’Autorità in un anno, si è proceduto a definire degli indicatori che misurano la qualità dell’azione amministrativa. Ad esempio, il tempo medio dei procedimenti relativi al ROC (pari a 12 giorni) è ampiamente al di sotto di quanto previsto (30 giorni) e in miglioramento rispetto al 2014; analogamente, quasi il 90% delle controversie utenti-operatori si è concluso lo scorso anno, percentuale in deciso aumento rispetto all’anno precedente. Ancora più significativo è il fatto che tre quarti delle sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado (TAR e Consiglio di Stato) sono risultate, nel 2015, favorevoli all’Autorità.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa”:

**Stato di avanzamento:** nuovo ciclo di regolazione secondo i principi della *better regulation* quasi completato; attuazione in corso di un nuovo sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale).

**Punti di forza:** elevata quantità e diversificazione delle attività svolte; gestione di un enorme patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com.

**Criticità:** gestione di un elevatissimo numero di segnalazioni e procedimenti a fronte dell’attuale dotazione di personale.

**Opportunità:** informatizzazione dei processi e della gestione documentale, strumentale anche al sistema di controlli interni.

**Sfide:** ulteriore diminuzione dei tempi procedurali e allargamento delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

<sup>84</sup> Al riguardo si evidenzia che il personale AGCOM in servizio è pari a 364 unità (cfr. par. 4.1). L’Autorità britannica di regolamentazione (Ofcom), che come AGCOM ha una natura convergente e quindi assume competenze e funzioni simili, ha una dotazione organica pari a 787 unità (dato medio 2015, tratto da Ofcom, *Annual Report and Accounts*).

## Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali

Una linea strategica correlata e accessoria rispetto a quella dell'efficienza e dell'efficacia amministrativa riguarda il ruolo di AGCOM nel panorama internazionale.

In quest'ambito l'Autorità assume un ruolo multiforme. In primo luogo, l'AGCOM fornisce, come detto, dati, informazioni sui mercati e *Report* (anche in lingua inglese) che vengono spesso utilizzati da investitori e fondi internazionali per le loro analisi. La domanda di tali informazioni da parte di un vasto pubblico estero è crescente e l'AGCOM organizza in tal senso incontri bilaterali e *meeting* multilaterali volti a fornire il maggior numero di informazioni sui mercati nazionali, al fine di accresce l'entità e la qua-

lità degli investimenti esteri in Italia.

Inoltre, l'Autorità è presente presso organismi internazionali (BEREC, ERGA, ERGP, ecc.) per partecipare al processo di revisione normativa e regolamentare che viene definito sempre più spesso a livello comunitario, se non mondiale.

Tale partecipazione qualificata risulta particolarmente importante per il nostro Paese perché assicura che le istanze nazionali siano tenute in debita considerazione al momento di formazione del processo decisionale comunitario (o internazionale), come emerge dagli indicatori riportati nella Tabella 3.2.7.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali”

**Tabella 3.2.7** - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di <i>governance</i> e di coordinamento tecnico degli organismi europei di settore (BEREC, ERGA, ERGP)	Tutti	–	10
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro BEREC, ERGA, ERG-P, EMERG, REGULATEL, OECD	Tutti	–	65

**Stato di avanzamento:** buono, ma necessita di continue attività affinché la linea strategica possa continuare ad essere perseguita nel tempo.

**Punti di forza:** elevata reputazione a livello internazionale testimoniata dalla recente assegnazione di importanti cariche in organismi internazionali (BEREC, ERGP).

**Criticità:** l'aumento delle attività internazionali crea un notevole *stress* organizzativo.

**Opportunità:** gli incarichi internazionali che AGCOM ricoprirà nei prossimi anni garantiscono una certa influenza nei processi decisionali comunitari.

**Sfide:** influenzare positivamente il processo di formazione decisionale comunitario nei settori di competenza, la cui regolamentazione è in corso di revisione (comunicazioni elettroniche, servizi media audiovisivi).

### 3.3 Le priorità strategiche di intervento per il prossimo anno

La definizione delle linee di intervento strategiche, come preannunciato nei paragrafi che precedono, scaturisce sia dalla verifica – in termini di azioni realizzate e di indicatori quantitativi – dei risultati dell’attività svolta, sia dall’analisi dei punti di forza e di eventuali incongruenze rilevate attraverso l’attività di *fitness check*.

L’individuazione delle linee strategiche per il prossimo futuro si pone nel solco di quanto già definito nella Relazione annuale dello scorso anno. Infatti, se pur declinata annualmente la pianificazione strategica dispiega i propri effetti nel tempo e quindi necessita di un orizzonte temporale pluri-annuale. Inoltre, la precedente analisi ha dimostrato la bontà delle linee strategiche individuate lo scorso anno e l’esigenza di un’attività di *fine tuning* solo in relazione ad alcuni, limitati obiettivi specifici dell’azione regolamentare.

Alla luce dei tali considerazioni e, soprattutto, in base ai risultati delle analisi svolte nei precedenti paragrafi, l’Autorità intende proseguire con la definizione di una regolamentazione pro-concorren-

ziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi nei diversi settori di propria competenza; la garanzia di un’efficiente allocazione delle risorse scarse con riferimento al radiospettro e alla numerazione; la tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione; la tutela dell’utenza e delle categorie deboli in tutti i mercati di interesse; la promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali. Tali linee strategiche devono essere declinate in modo da perseguire al contempo efficienza, efficacia e trasparenza della propria azione amministrativa e un ulteriore rafforzamento del ruolo dell’Autorità nell’ambito degli organismi internazionali.

In considerazione degli obiettivi istituzionali che la legge attribuisce all’Autorità e quelli di carattere più specifico che di volta in volta l’Autorità considera come prioritari in ragione dell’andamento dei mercati, e delle innovazioni tecnologiche e normative che investono i settori di intervento, in continuità con la Relazione annuale 2015, sono identificati due livelli di obiettivi: linee strategiche (Figura 3.3.1) ed obiettivi specifici / direttivi.



**Figura 3.3.1** - Linee di intervento strategiche dell’Autorità

## **Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi**

In merito al primo obiettivo strategico enunciato di **definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale**, nel settore delle comunicazioni elettroniche l’Autorità completerà ed adeguerà, nel prossimo futuro, l’impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato. In particolare, a valle della consultazione nazionale avviata con delibera n. 82/16/CONS, l’Autorità intende giungere al provvedimento conclusivo inerente all’analisi dei mercati dei servizi d’interconnessione su rete fissa (raccolta, terminazione e transito distrettuale). L’Autorità perfezionerà, altresì, il quadro di regole già delineato dalla delibera n. 623/15/CONS di analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa, definendo le condizioni di fornitura dei servizi accessori (attivazione e manutenzione correttiva delle linee di accesso) da parte di imprese terze, rinnovando l’insieme di SLA e penali relativi ai processi di fornitura e manutenzione e degli indicatori di *performance* (KPI) al fine di rafforzare la parità di trattamento, adeguando il regolamento dell’Organo di Vigilanza e le regole di utilizzo delle emergenti tecnologie trasmissive a banda ultralarga. In merito ai processi di approvazione annuale delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia, l’Autorità intende portare a compimento i procedimenti di approvazione relativi al biennio 2015-2016.

Per rafforzare la concorrenza nei mercati dell’accesso alla rete fissa e favorire lo sviluppo ulteriore di reti NGA, l’Autorità proseguirà nell’attività di definizione di regole che agevolino una competizione infrastrutturale sostenibile mediante la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione (FTTC, FTTB, FTTH). L’Autorità intende, inoltre, adeguare, ove necessario, i prezzi di accesso ai *bottleneck* della rete fissa (infrastrutture di posa, verticale di palazzo), secondo l’orientamento al costo, e agevolare la condivisione delle infrastrutture.

La promozione della concorrenza verrà realizzata anche attraverso la verifica delle condizioni di fornitura dei servizi all’ingrosso. In particolare l’Autorità continuerà nell’attività di vigilanza sul rispetto delle regole fissate nelle analisi di mercato, incluse quelle sulla parità di trattamento e sugli obiettivi di qualità nella fornitura dei servizi di accesso alla rete fissa, intervenendo in ambito contro-

versiale o sanzionatorio in caso di inottemperanza ai parametri definiti dall’analisi di mercato.

Nel perseguitamento del generale obiettivo di promozione della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche, la valutazione preventiva della replicabilità tecnica ed economica delle nuove offerte al dettaglio di Telecom Italia (per clienti residenziali e affari) costituisce lo strumento idoneo per prevenire pratiche discriminatorie (ad esempio di *margin squeeze*) nella fornitura dei servizi *wholesale* regolamentati. L’Autorità ritiene, quindi, di primaria importanza, sul solco degli anni precedenti, continuare con lo svolgimento tempestivo di tali verifiche. Parallelamente l’Autorità procederà all’aggiornamento dei valori del c.d. “mix produttivo” per l’applicazione dei *test* di prezzo ai fini della verifica della replicabilità delle offerte al dettaglio a banda larga e ultralarga su fibra ottica di Telecom Italia.

La condivisione dei dati e delle informazioni nell’ambito di accordi di collaborazione, quale ad esempio la collaborazione con il MISE, il COBUL ed Infratel, si è rivelato, nel corso dell’anno precedente, uno strumento utile ed efficace per il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla Strategia italiana per la banda ultralarga, in particolare nelle attività inerenti allo sviluppo della banca dati per la mappatura dei servizi di accesso a banda larga e ultralarga e nella redazione delle Linee guida per la definizione dei prezzi *wholesale* di accesso alle infrastrutture finanziate di cui agli Orientamenti comunitari. L’Autorità intende, dunque, potenziare le sinergie con tali istituzioni, in logica *future proof*, soprattutto in vista dell’imminente pubblicazione, da parte del Governo, dei bandi di gara di assegnazione dei contributi pubblici per la realizzazione delle infrastrutture a banda ultralarga, fornendo supporto alle stazioni appaltanti nelle fasi di redazione di bando e svolgimento della gara di assegnazione dei contributi pubblici e verificando l’attuazione delle citate Linee guida. L’Autorità intende, in accordo col progetto SINFI del MISE, completare la mappatura dei servizi di accesso ad Internet e il monitoraggio della velocità effettiva di connessione nelle aree oggetto di finanziamento pubblico, come previsto dal piano di Governo “Strategia italiana per la banda ultralarga”.

Con riferimento ai servizi di comunicazione *machine to machine* (M2M), sempre in un’ottica di confronto e scambio di competenze e di conoscenze, al fine di sviluppare il coordinamento delle attività re-

golamentari nello spirito di una piena collaborazione con soggetti pubblici e privati, l'Autorità, attraverso il Comitato permanente per lo sviluppo dei servizi M2M, approfondirà insieme agli *stakeholder* in apposite sessioni tematiche i temi relativi alle soluzioni tecnologiche dello *smart metering* e *service switch*.

Parallelamente, l'Autorità potenzierà gli strumenti di raccolta e condivisione dei dati (cfr. *infra*) al fine di disporre di una rappresentazione costantemente aggiornata dell'andamento dei mercati, promuovendo altresì indagini conoscitive idonee a fornire una mappatura aggiornata delle dinamiche e dei processi caratterizzanti i mercati di riferimento. Ciò con riferimento, in particolare, all'evoluzione del contesto competitivo delle comunicazioni elettroniche in conseguenza dell'affermazione delle piattaforme digitali dei cd. *Over The Top*.

Nel settore dei servizi postali l'azione regolamentare a tutela della concorrenza continuerà ad essere orientata ad assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale attraverso una sua riconfigurazione nella prospettiva della minimizzazione del divario tra costi e ricavi, anche alla luce delle dinamiche dei volumi in atto nei diversi segmenti del mercato dei servizi postali. Ciò comporterà il continuo monitoraggio degli obiettivi di qualità dei servizi e l'ottimizzazione dell'offerta tariffaria dei servizi di invii postali rientranti nel servizio universale, la graduale prosecuzione dell'attuazione del re-

gime di consegna a giorni alterni, nonchè la verifica dei modelli di separazione contabile di Poste Italiane e la loro relativa attuazione.

L'Autorità proseguirà altresì nella promozione di condizioni di neutralità concorrenziale, assicurando un contesto paritario tra tutti gli operatori del mercato di riferimento, alla luce dei principi di trasparenza e non discriminazione, garantendo che siano rispettate le condizioni e gli obblighi stabiliti dal regolamento sui titoli abilitativi, nella consapevolezza che il rispetto delle regole e la piena contendibilità del mercato sono condizioni necessarie per salvaguardare la qualità del servizio postale nel suo complesso.

Sempre nel settore postale, un obiettivo impegnativo attiene alla regolamentazione dell'accesso al mercato delle notifiche degli atti giudiziari a mezzo posta. Il disegno di legge n. 2085 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) prevede che, a partire dal 2017, cesserà la riserva di legge sulle notifiche degli atti giudiziari e delle sanzioni ai sensi del Codice della strada. A seguito di tale intervento legislativo, entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, l'Autorità dovrà determinare gli specifici requisiti e obblighi per il rilascio delle licenze individuali ed i requisiti relativi all'affidabilità, alla professionalità e all'onorabilità di coloro che richiedono la licenza individuale per la fornitura dei medesimi servizi.

In sintesi:

### DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI

- Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato
- Rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti NGA
- Verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso
- Semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore
- Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale
- Potenziare le sinergie con le Istituzioni (MISE, Infratel, COBUL)
- Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"
- Analizzare lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche alla luce dell'affermazione delle piattaforme digitali
- Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione
- Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di *margin squeeze*
- Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale
- Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale
- Garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale

## **Efficiente allocazione delle risorse scarse: radio-spettro e numerazione**

In merito all'obiettivo strategico in tema di **efficiente allocazione delle risorse scarse (radiospettro e numerazione)**, negli anni a venire l'Autorità prevede di continuare secondo la pianificazione strategica passata, operando i necessari affinamenti degli obiettivi per renderli più aderenti alla dinamica del settore ed ai cambiamenti tecnologici, attraverso un'opera di *fine tuning* regolamentare.

Nell'ambito delle competenze in materia di pianificazione delle frequenze di radiodiffusione televisiva, l'Autorità intende avviare una fase di analisi, anche alla luce del prossimo *refarming* della banda a 700 MHz, tenendo conto dell'evoluzione tecnologica e della compatibilità con gli utilizzi negli altri Paesi. Tali temi saranno affrontati nell'ambito di un contesto più ampio, che coinvolge anche le Istituzioni nazionali e internazionali.

Per quanto concerne il settore radiofonico, l'Autorità valuterà la possibilità di ulteriori estensioni sul territorio della pianificazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale. In questo ambito, l'Autorità intende poi portare a compimento le attività del gruppo di lavoro per disporre del sistema informatico di gestione del Catasto delle Frequenze, attualmente esposto sul portale [www.impresainungiorno.gocfr.it](http://www.impresainungiorno.gocfr.it), al fine di consentire il censimento degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5 – 108 MHz). Tale evoluzione del Catasto delle Frequenze consentirà di disporre di un database telematico contenente le informazioni relative a tutte le infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale e di supportare l'Autorità nelle attività legate alle complesse problematiche del coordinamento internazionale delle frequenze, nelle analisi connesse all'avvio della radio digitale, nonché per ogni futura attività di pianificazione della predetta banda.

Nell'ottica di garantire un'efficiente allocazione delle risorse scarse, l'operato dell'Autorità sarà volto al potenziamento della collaborazione nazionale e comunitaria e alla verifica del rispetto delle normative dell'Unione europea, ITU e CEPT. In tale contesto, tra gli esempi di attività che verranno realizzate nel corso dell'anno di riferimento, possono essere individuate le seguenti: la definizione, in collabora-

zione con il Ministero dello sviluppo economico, delle posizioni nazionali in materia di spettro radio, da supportare nell'ambito dell'Unione europea, CEPT ed ITU; la cooperazione con le altre autorità europee di regolamentazione dello spettro, nell'ambito dei gruppi di lavoro, al fine di contribuire a sviluppare posizioni comuni; l'adozione di piani nazionali di assegnazione delle frequenze coerenti con l'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare e delle attività comunitarie e internazionali.

L'Autorità si muoverà, altresì, lungo due filoni di attività: l'uno volto a favorire l'uso efficiente dello spettro e la diffusione di servizi di *wireless broadband*, l'altro a favorire l'utilizzo condiviso dello spettro e a rendere disponibili nuove risorse. Per quanto riguarda il primo filone di attività verranno predisposti i piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi *wireless broadband* (WBB), in accordo con la normativa di armonizzazione comunitaria e compatibilmente con le disponibilità derivanti dalle esigenze nazionali, e si contribuirà all'implementazione nazionale delle *policy* comunitarie in materia di *spectrum management*. Con riferimento al secondo filone di attività, si introdurranno, ove possibile, nell'ambito dei piani di assegnazione delle risorse spettrali, previsioni atte ad incentivare, e se necessario a prescrivere, l'utilizzo condiviso delle frequenze, contemperando in ogni caso le esigenze degli utilizzi correnti. Una linea di attività necessaria al perseguitamento degli obiettivi programmatici è la collaborazione con le altre Istituzioni nazionali e comunitarie, incluso il *Radio Spectrum Committee*, per favorire la destinazione di nuove risorse agli usi di comunicazione elettronica, eventualmente anche in modalità condivisa.

Fra i principali obiettivi si possono, inoltre, annoverare: una consultazione pubblica per verificare l'interesse da parte del mercato per l'introduzione di meccanismi di uso condiviso dello spettro, in particolare nella forma del *Licensed Shared Access* (LSA); l'adozione di un piano di assegnazione per le frequenze disponibili per servizi satellitari a 9° Est; l'eventuale adozione di un piano di assegnazione per la banda a 2.3 GHz, compatibilmente con la definizione a livello comunitario delle norme tecniche di armonizzazione e la messa a disposizione della banda da parte del Ministero.

In sintesi:

## EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE

- Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico
- Favorire l'uso ottimale e condiviso dello spettro
- Rendere disponibili nuove risorse spettrali
- Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze
- Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di *wireless broadband*
- Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di *spectrum management*
- Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, *Radio Spectrum Committee*)

### **Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**

Per quanto concerne la **tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**, l'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza dei singoli mercati che compongono il Sistema Integrato delle Comunicazioni, successivamente all'individuazione del mercato rilevante dei servizi di media audiovisivi, procederà a svolgere la successiva fase di analisi per l'accertamento di eventuali posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e all'adozione dei conseguenti provvedimenti. Analogamente, per quanto concerne il procedimento di verifica delle posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia, l'Autorità completerà le due distinte fasi relative alla preliminare individuazione del mercato e alla successiva analisi dello stesso.

La promozione della concorrenza e del pluralismo nei media sarà perseguita anche attraverso l'espletamento dell'attività di verifica della conformità alla normativa vigente degli assetti proprietari delle imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria nonché della sussistenza di situazioni di controllo e/o collegamento ai sensi dell'articolo 2359 c.c., per gli effetti di cui all'articolo 3, comma 11-ter, della legge n. 250/90. La verifica dei limiti anticoncentrati nell'editoria quotidiana complementa il quadro di interventi nei mercati delle comunicazioni.

Con riferimento alle attività di vigilanza finalizzate alla tutela del pluralismo e alla garanzia di parità di accesso ai mezzi di informazione, si segnala quella relativa al rispetto dei limiti anticoncentrati

sulle autorizzazioni alla diffusione dei programmi su frequenze digitali terrestri. Al riguardo, l'Autorità ritiene utile facilitare il monitoraggio dell'ambito locale, anche attraverso il coinvolgimento dei Co.re.com e la sensibilizzazione degli operatori locali, al fine di migliorare il processo di acquisizione dei relativi dati tramite il Registro degli operatori di comunicazione.

L'analisi del pluralismo dell'informazione non può prescindere dalle attività in materia di servizio pubblico radiotelevisivo. In tal senso, si individueranno, d'intesa con il MISE, le linee-guida del nuovo Contratto di Servizio della Rai, la cui durata è stata portata da 3 a 5 anni (legge 220/2015) e si formulerà al Governo una segnalazione per considerare gli interventi necessari nell'ambito della riforma del Servizio pubblico radiotelevisivo. Infine, l'Autorità contribuirà al processo di revisione normativa. Ciò si esplicherà attraverso la direzione dei lavori di uno dei tavoli previsti dal MISE, nell'ambito della Consultazione pubblica sul contenuto del servizio pubblico radiotelevisivo, indetta dal Governo allo scopo di individuare i principi della concessione alla Rai (in scadenza nel 2016).

Con l'obiettivo di semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità assicurerà una più efficace tutela del pluralismo informativo anche attraverso l'implementazione di criteri di monitoraggio di tipo qualitativo e quantitativo.

In questo quadro, l'Autorità si propone altresì di verificare la tenuta complessiva dell'intero sistema delle rilevazioni degli ascolti dei mezzi di comuni-

cazione di massa, attraverso un'apposita indagine conoscitiva. Per quanto concerne gli indici di ascolto radiofonici, l'Autorità intende definire l'attività relativa al tavolo tecnico di cui alla delibera n. 320/11/CSP con il fine di pervenire alla individuazione di una organizzazione sistematica della rilevazione degli indici di ascolto che garantisca la correttezza, la trasparenza, l'equità e l'indipendenza della rilevazione sotto l'aspetto sia della *governance*, sia della metodologia da impiegare. Si proseguirà, inoltre, nell'azione di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti da Auditel a seguito degli accadimenti che hanno determinato la sospensione temporanea della pubblicazione dei dati di ascolto televisivo e si verificherà la progressiva attuazione delle misure, valutando anche le eventuali anomalie riscontrate a seguito del *vulnus* inferto al requisito di segretezza di una parte consistente del *panel*.

L'Autorità intende, inoltre, dare un nuovo impulso all'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi di media, anche con riferimento all'evoluzione delle codifiche per lo *standard* DVB-T2, al fine di tenere conto degli esiti del procedimento avviato con delibera n. 686/15/CONS e proseguire la proficua interlocuzione con tutti i soggetti.

Questa linea strategica non può poi prescindere

dalla semplificazione e dall'aggiornamento della regolamentazione di settore alla luce del cambiamento tecnologico in atto. Con riferimento alla produzione audiovisiva europea, l'Autorità intende procedere, infatti, all'adozione di un testo regolamentare coordinato in materia di quote europee che armonizzi la normativa di carattere secondario relativa alla materia in oggetto, al fine di conferirle una maggiore semplicità e organicità, nonché di consentire ai soggetti obbligati di operare in un contesto normativo caratterizzato da un maggior livello di chiarezza e certezza. Partendo dai risultati dell'indagine conoscitiva TV 2.0, si effettuerà, inoltre, un'attività di monitoraggio e di analisi delle trasformazioni in atto nel sistema audiovisivo per valutare l'impatto del processo di innovazione del sistema delle comunicazioni elettroniche e offrire un quadro di riferimento per la definizione di un assetto regolatorio convergente. Con lo scopo di uniformare e semplificare la regolamentazione di settore, anche in un'ottica di snellimento delle pratiche amministrative da parte degli operatori, l'Autorità, nell'ambito delle proprie competenze, intende definire un Testo Unico in materia di titoli abilitativi per la fornitura dei servizi di media.

In sintesi:

#### TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE

- Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti
- Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi
- Individuare il mercato ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia
- Verificare posizioni di controllo e di mercato nell'editoria quotidiana
- Contribuire al processo di revisione normativa del Servizio pubblico radiotelevisivo
- Semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione
- Potenziare l'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media
- Revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto
- Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo
- Espletare le attività di vigilanza e di verifica

## Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

I cambiamenti indotti per effetto dell'evoluzione tecnologica sulle strutture di mercato e sui modelli di comportamento pongono al regolatore nuove sfide anche sul versante della **tutela degli utenti**. La sfida sta nell'elaborare proposte regolamentari "convergenti" in grado di tenere il passo con i cambiamenti e che, senza essere eccessivamente prescrittive, garantiscano un livello coerente di protezione dei consumatori, di fiducia nel mercato, di consapevolezza nella scelta dei servizi, di agevole mobilità tra operatori, di competenze abilitanti e di salvaguardia dei servizi essenziali. Questi elementi rappresentano le leve strategiche per assicurare il benessere dei consumatori di servizi di comunicazioni elettroniche nell'era digitale, fornendo al contempo utili stimoli al mercato. In continuità con quanto programmato lo scorso anno, la linea strategica di tutela dell'utenza verrà perseguita, da un lato, tramite un'attività di regolamentazione e vigilanza sulle pratiche adottate dalle imprese nella fornitura dei servizi nei settori di competenza dell'Autorità, e dall'altro lato, rendendo i consumatori sempre più consapevoli dei loro diritti, mettendo a disposizione strumenti funzionali a garantire il principio generale della libertà negoziale e l'esercizio consapevole del proprio potere d'acquisto.

In tale direzione, compito dell'Autorità per il nuovo anno sarà quello di completare l'aggiornamento del quadro regolamentare con l'approvazione delle nuove misure di trasparenza tariffaria e procedere speditamente alla realizzazione del motore di comparazione delle offerte. Una particolare attenzione sarà rivolta ai consumatori più giovani che possono risultare particolarmente vulnerabili alle pratiche commerciali ingannevoli o avere maggior difficoltà nella comprensione delle strutture di prezzo dei servizi. Al contempo si effettuerà un'attenta attività di monitoraggio del mercato per verificare se, e in che misura, la recente disciplina sui contratti e sugli obblighi informativi contribuisca a ridurre lo squilibrio negoziale e informativo nel rapporto tra utenti e operatori.

Parimenti, sotto il profilo della qualità dei servizi, accanto alle garanzie minime sul servizio universale, si incrementeranno le iniziative per la

verifica e il monitoraggio delle prestazioni effettivamente rese dai fornitori. Particolare attenzione sarà dedicata alla revisione della regolamentazione inerente ai servizi di assistenza clienti, adeguando la disciplina alle nuove modalità di contatto offerte dall'evoluzione dei servizi di comunicazione (*social network, app, ecc.*).

In direzione del miglioramento delle procedure di cambio di operatore, l'utilizzo del nuovo sistema di classificazione delle denunce consentirà all'Autorità di individuare le ulteriori criticità che si frappongono alla possibilità per gli utenti di passare, senza disservizi e senza soluzione di continuità, da un fornitore ad un altro.

Una categoria di utenti che richiede particolare attenzione nell'agenda dei lavori dell'Autorità è rappresentata da coloro che versano in situazioni sia di disagio economico e sociale sia di disabilità. Le attività di analisi già in corso per definire le metodologie più efficaci e adeguate a garantire la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, potranno essere coordinate sia con le attività sul vigente sistema di agevolazione per garantire a queste categorie di utenti condizioni paritarie di accesso ai servizi di comunicazione, sia con le attività finalizzate a migliorare la qualità minima garantita del servizio di accesso ad Internet incluso nel servizio universale.

La tutela dei minori comporterà, inoltre, lo svolgimento dell'attività di aggiornamento relativa al *"Libro Bianco Media e Minori"* al fine di implementare la parte dello studio relativa all'impatto che il processo di convergenza e i nuovi media hanno prodotto in termini di trasformazione del consumo mediale dei minori in età evolutiva e alle conseguenti nuove emergenze normative e regolatorie. Una ulteriore linea di intervento per la protezione delle fasce deboli è l'implementazione delle singole fasi in cui si articola l'osservatorio Internet e l'integrazione delle basi di dati esistenti anche mediante ricerche *ad hoc*; a ciò si affiancherà lo studio di campagne di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela dei diritti fondamentali della persona e si incentiveranno le procedure di auto-regolamentazione degli *Over The Top*. Si incentiverà l'adozione del codice di auto-regolamentazione per la fruizione dei programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali e si incentiverà la corretta

rappresentatività di genere. La tutela dell'utenza passerà anche attraverso l'adozione di un nuovo regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite alla luce del mutato quadro normativo comunitario e nazionale di riferimento.

Per catturare pienamente i benefici economici e sociali dell'era digitale è necessario intervenire non solo sui problemi di infrastrutturazione e di accesso ma anche sul fronte della domanda. Sotto questo profilo, il principale ostacolo allo sfruttamento delle potenzialità connesse all'utilizzo di Internet è rappresentato dalla carenza di competenze digitali. In tale ottica cogliendo questa importante sfida l'Autorità si propone di realizzare progetti di comunicazione istituzionale finalizzati appunto a coniugare la tutela delle garanzie e dei diritti fondamentali del consumatore-utente con l'educazione

e l'alfabetizzazione del consumatore-cittadino alle nuove competenze richieste dalla *connected society*.

Si migliorerà, infine, la messa a punto di processi per lo svolgimento dei compiti di vigilanza, in grado di garantire non solo l'efficace e tempestiva gestione delle denunce degli utenti, ma soprattutto di sviluppare la capacità di anticipare le questioni che possono in prospettiva diventare rilevanti per i consumatori e integrarle nel processo regolamentare. Sotto questo profilo particolare rilievo avrà l'avvio del nuovo servizio di *Contact Center* che consentirà di accrescere la base conoscitiva e tenere costantemente aggiornate le informazioni sulle istanze emergenti dei consumatori, oltre a costituire il principale cardine della relazione dell'Autorità con gli utenti.

In sintesi:

#### TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

- Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori
- Fornire agli utenti strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale
- Migliorare la trasparenza informativa
- Potenziare le iniziative per la verifica e il monitoraggio delle prestazioni rese dai fornitori
- Migliorare le procedure di cambio di operatore
- Garantire la salvaguardia dei servizi essenziali alle categorie deboli (utenti con disagio economico-sociale e con disabilità)
- Garantire il rispetto di minori e disabili
- Aggiornare il Libro Bianco Media e Minori
- Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali
- Incentivare l'autoregolamentazione degli *Over The Top* a tutela di minori e fasce deboli
- Semplificare e aggiornare la regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite
- Migliorare le procedure di vigilanza e di *enforcement*
- Avviare il nuovo *Contact Center*

## **Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**

Per il conseguimento dell’obiettivo strategico di **promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**, l’Autorità, in continuità con l’anno precedente, si pone l’obiettivo di incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità. Al riguardo si potenzierà l’interlocuzione con gli *stakeholder* e con altre Istituzioni, anche al fine di proporre azioni di sistema idonee ad orientare scelte e comportamenti consapevoli nell’ambiente digitale.

L’identificazione e la promozione dell’adozione dei migliori modelli di distribuzione dell’of-

ferta legale *online*, al pari del collegamento delle attività di *enforcement* a campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet costituiscono alcuni esempi di attività che verranno poste in essere per contribuire alla promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali.

Un ulteriore obiettivo nell’agenda dei lavori per il conseguimento di questa linea strategica è rappresentato dall’adozione del programma di lavoro per l’anno 2017 del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell’offerta legale di opere digitali.

In sintesi:

### **PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI**

- Incentivare iniziative di autoregolamentazione
- Potenziare l’interlocuzione con gli *stakeholder* e le altre Istituzioni coinvolte
- Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet
- Favorire l’adozione di migliori modelli di distribuzione dell’offerta legale *online*
- Proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell’offerta legale di opere digitali

## Promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa

Un ulteriore ambito prioritario di intervento strategico dell'Autorità è finalizzato alla **promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa**. Tale obiettivo si pone come comune denominatore sia per le strutture che concorrono all'organizzazione e al funzionamento dell'Autorità, sia per quelle che svolgono attività di regolamentazione e vigilanza.

Un primo fondamentale obiettivo riguarda il completamento del nuovo ciclo della regolamentazione in un'ottica di *better regulation* così come ampiamente illustrato nell'introduzione e nel primo paragrafo di questo capitolo. Per il prossimo anno, l'Autorità intende avviare la fase (biennale) di sperimentazione delle analisi di impatto della regolamentazione (AIR). Con esse e con la valutazione di *fitness check* regolamentare, sia qualitativa che quantitativa, compiuta nella presente Relazione (di cui ai due precedenti paragrafi), si completa la nuova impostazione del ciclo regolamentare, basata sulle migliori prassi comunitarie.

Questo sistema, oramai entrato a regime, prevede la graduale riduzione degli oneri amministrativi, iniziata nel 2015 con il procedimento di MOA (cfr. Capitolo III, par. 3.1). Ciò è reso possibile da un nuovo sistema di acquisizione sempre più centralizzata delle informazioni, e da un efficientamento nell'uso di tali dati, attraverso, tra l'altro, l'eliminazione di duplicazioni, il ricorso a banche dati esterne, l'integrazione con informazioni provenienti da altre istituzioni nazionali ed internazionali, nonché la ponderazione delle richieste di informazioni, privilegiando quelle di tipo ricorrente e riducendo quelle occasionali.

Un'attività che l'Autorità intende potenziare è il processo sistematico di raccolta, classificazione ed elaborazione delle informazioni finalizzato ad alimentare un *database* di informazioni costantemente aggiornato e funzionale all'esigenza di migliorare la *Reportistica istituzionale* dell'Autorità (Osservatorio sulle Comunicazioni e Relazione annuale) rendendo tali pubblicazioni idonee a monitorare con sempre maggiore efficacia l'andamento dei mercati di interesse, gli sviluppi tecnologici e l'impatto dell'azione regolamentare.

Alla riduzione degli oneri amministrativi in capo ai soggetti regolati si affiancherà pertanto il perfezio-

namento degli strumenti di analisi dei mercati già avviato lo scorso anno che, tra l'altro, aggiungono la dimensione spaziale a quelle tradizionalmente rilevate, attraverso un processo di georeferenziazione delle informazioni quantitative. L'insieme di questi elementi consentirà all'Autorità di porsi sempre più al centro del dibattito nazionale ed internazionale, indicando percorsi di crescita dei settori regolamentati, che massimizzano il benessere sociale e la crescita dell'intera economia italiana. Inoltre, la diffusione di queste informazioni risulta essenziale per la crescita dei mercati anche attraverso gli investimenti di fondi e società internazionali. In questo ambito, l'Autorità intende ulteriormente sviluppare l'attività di *Reportistica* e di diffusione di informazioni e dati tra gli investitori nazionali ed internazionali.

Un'Autorità trasparente non può non far propri i principi di partecipazione e *accountability*. A tal fine, l'Autorità procederà alla ulteriore diffusione dei dati in proprio possesso in formato *open*, secondo un catalogo predefinito.

In considerazione della nutrita mole di informazioni che, come detto, l'Autorità si trova ad acquisire e gestire nell'esercizio delle funzioni di pianificazione e controllo, si rende necessaria l'implementazione di un'attività strutturata di raccolta, organizzazione, archiviazione ed elaborazione dei dati, che si avvalga di strumenti informatici tecnologicamente avanzati ed in grado di tracciare i flussi informativi. In tal senso, nel corso del prossimo anno, l'Autorità si propone di elevare il grado di interoperabilità tra le varie componenti applicative del sistema informativo al fine di realizzare un sistema informativo-statistico di supporto unitario al ciclo di gestione delle *performance*. Il conseguimento di tale obiettivo è subordinato all'attuazione di un servizio di Comunicazione Interna, ossia un sistema centralizzato di gestione, tenuta e tutela dei procedimenti amministrativi (gestione documentale) e di gestione dei flussi di lavoro, in grado di garantire la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti, dalla produzione alla conservazione, e fornire strumenti di tracciatura e *Reportistica* a supporto del controllo di gestione.

Infatti, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza sarà perseguita rafforzando il sistema dei controlli interni, vale a dire il controllo di gestione, il controllo strategico e il sistema di valutazione del personale in base agli esiti dei richiamati controlli. Al riguardo, il

Gruppo di lavoro inter-servizi istituito nel mese di febbraio 2016 (cfr. Capitolo IV, paragrafo 4.1), indicherà le necessarie modifiche di tipo funzionale, informativo ed organizzativo funzionali alla piena attuazione del sistema dei controlli interni.

L'operato dell'Autorità sarà volto in via prioritaria a semplificare i processi gestionali di competenza, implementando l'informatizzazione dei processi di lavoro interni ed esterni e la dematerializzazione dei flussi documentali, attraverso la revisione della gestione dell'informazione all'interno dell'Autorità. Fra gli obiettivi che ci si pone vi è l'implementazione di una più evoluta infrastruttura di *log management* che permetta il monitoraggio dell'accesso e quindi garantisca la sicurezza dei propri *asset* informativi, in linea con la normativa e con i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali che regolano la sicurezza e la *privacy*. A tal fine, sono allo studio ulteriori soluzioni e implementazioni per l'adeguamento del sistema di sicurezza a protezione degli *asset* informativi tra cui: *send box mail*, ossia quello spazio nel quale vengono filtrate *e-mail* potenzialmente pericolose; sistemi di *Data Loss Prevention* (DLP) per evitare la divulgazione di dati e documenti riservati, fenomeno accentuato dalla grande diffusione di sistemi di messaggistica, dalle reti *wireless*, dai dispositivi di archiviazione USB nonché dalla possibilità di trasferire dati in *cloud*; rafforzamento del sistema antivirus mediante l'aggiunta di un modulo di virtualizzazione – *Security for Virtualization* – in grado di proteggere i *server* virtuali e l'infrastruttura *desktop* virtuale.

Al fine di semplificare i processi gestionali, incrementando nel contempo la produttività degli Uffici, si procederà all'omologazione dei processi tesi alla raccolta, all'analisi ed alla produzione di informazioni tramite il ricorso graduale, ma tendenzialmente esclusivo, a tecnologie e piattaforme informatiche ad ampia diffusione commerciale, il cui utilizzo, non condizionato dall'onere della formazione e del consolidamento di specifico *know how* progettuale, consente una più ampia accessibilità agli strumenti ed una drastica riduzione dei rischi.

In merito alla riduzione degli oneri in carico a tutti i soggetti tenuti a dichiarare dati amministrativi all'Autorità, il sito istituzionale diverrà il nodo tecnologico della semplificazione, intesa come passaggio dall'obbligo alla fruizione di servizi. Al passo con l'innovazione tecnologica, ed in linea con i precetti normativi

contenuti nel CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e le direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale, l'Autorità sta operando principalmente in due direzioni: da un lato l'adozione del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID), dall'altro l'applicazione della circolarità e del riuso dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni e tra i diversi centri di competenza dell'amministrazione. La prima attività contribuirà gradualmente all'abbattimento di ogni barriera tecnologica nel dialogo tra l'Autorità ed il pubblico, realizzando le premesse alla piena partecipazione dei soggetti titolari di interesse ai procedimenti in corso; con la seconda attività sarà possibile perseguire il doppio fine di ridurre gli oneri – periodicità e mole – massimizzando l'uso dei dati secondo una logica circolare in grado di aumentarne il grado di attendibilità e di aggiornamento. Il sito istituzionale dell'Autorità è in progetto di divenire interfaccia di tali processi ed oggetto privilegiato di tale revisione; gran parte della modularistica disponibile diverrà interattiva, ossia capace di interpretare ed integrare le azioni dell'utente, e semplificata – tramite, appunto, il recupero e riuso delle informazioni già trasmesse dall'utente all'Autorità o ad altra Pubblica Amministrazione. Nel 2016 l'Autorità si propone di erogare molti servizi nel rispetto di tali principi, a titolo di esempio il modello D ed i formulari UG, GU14 e GU5. Saranno previsti, in aggiunta, nuovi servizi quali: un sistema telematico di *Online Dispute Resolution*, un motore di comparazione tariffaria ex delibera n. 126/07/CONS, una piattaforma per l'esecuzione dei *test* di replicabilità economica delle offerte al dettaglio di Telecom Italia (delibera n. 537/13/CONS).

L'Autorità intende, inoltre, adeguare e migliorare i collegamenti in termini di connettività voce e dati (videoconferenza ed altri applicativi di *collaboration*) fra le proprie sedi di Napoli e di Roma, e si prefigge di adottare un piano di continuità operativa e di *disaster recovery* in ossequio alle attuali disposizioni di legge.

Inoltre, l'acquisizione di nuovi apparati consentirà lo svolgimento di multivideoconferenza e *webinar* (seminari *online*). Con tali attività si intende garantire l'efficienza e la produttività consentendo di interagire indipendentemente dal luogo.

Con l'obiettivo di migliorare e rinnovare sempre più le attività inevitabilmente connesse alle innovazioni tecnologiche e normative che investono il mercato delle comunicazioni, nonché la metodologia

operativa della struttura, e tenuto conto che il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza non può prescindere dalla presenza in un'Istituzione con personale altamente qualificato e specializzato, diventa necessario, altresì, l'obiettivo di migliorare costantemente la gestione del personale nella sua interezza. Pertanto, si proseguirà nelle attività di completamento dei processi avviati nell'anno precedente e richiedenti un impegno su base pluriennale e di consolidamento delle linee di azione fin qui seguite. Tali azioni riguardano, tra l'altro, la formazione del personale, il continuo miglioramento dei sistemi di valutazione e di premialità.

Infine, il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, di efficienza e di trasparenza dell'azione amministrativa passa attraverso le attività di coordinamento e collaborazione con altre istituzioni. In particolare, il completamento del processo di conferimento delle deleghe di II fase ai Co.re.com e la revisione dell'accordo quadro tra Autorità e Regioni, sottoscritto nel 2008, consentirà di rafforzare ulteriormente il sistema decentrato delle comunicazioni, perseguendo un miglioramento dell'azione amministrativa e una valorizzazione delle specificità locali. Anche l'avvio dei procedimenti sanzionatori per omesse o tardive comunicazioni al Registro degli operatori di comuni-

cazione, ovvero per le violazioni delle norme della legge n. 416 del 1981, volte ad assicurare la trasparenza della proprietà e delle connesse disposizioni regolamentari in materia di obblighi di comunicazione al Registro, rientrano tra le attività di vigilanza finalizzate a garantire il rispetto degli adempimenti e degli obblighi di comunicazione da parte degli operatori iscritti, assicurando un buon livello di aggiornamento dei dati del Registro e quindi si pone come attività finalizzata al perseguitamento della linea strategica per il raggiungimento dell'efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa.

Parimenti, l'attività coordinata con il Ministero della Giustizia si pone quale obiettivo la realizzazione di un'efficace condivisione dei dati presenti nel Registro degli operatori di comunicazione e nei Registri della stampa tenuti dai competenti Tribunali, per migliorare l'efficienza della tenuta dei predetti registri e ridurre, al contempo, gli oneri amministrativi in capo agli operatori che potrebbero avvalersi di comunicazioni unificate.

Va nella stessa direzione, la prosecuzione di tutte le attività svolte in collaborazione con altre istituzioni nazionali, quali le altre Autorità indipendenti, i Ministeri e gli Enti locali.

In sintesi:

#### EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

- Completare il passaggio al nuovo ciclo regolatorio in un'ottica di *better regulation*
- Ridurre gli oneri amministrativi
- Potenziare gli strumenti di raccolta dati e implementare i sistemi di monitoraggio dei mercati
- Diffondere dati e informazioni (attraverso report, analisi, Focus, ecc.) tra gli *stakeholder* nazionali ed internazionali
- Creare una piattaforma *open data*
- Rafforzare il sistema dei controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale)
- Cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti
- Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali
- Garantire la sicurezza degli asset informativi
- Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma
- Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale
- Adeguare al CAD le procedure di autenticazione ed accesso alle risorse ed ai servizi dell'Amministrazione
- Rafforzare le iniziative a tutela del personale
- Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti.

## **Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali**

Con riguardo, infine, al **rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale**, si intende garantire in modo continuativo e consolidare il presidio dei gruppi di lavoro tematici in seno alle piattaforme europee ed internazionali attive nei settori di competenza. Al fine di un'efficace rappresentazione delle istanze nazionali, l'Autorità intende assicurare il puntuale monitoraggio dei processi di riforma legislativa attesi per la seconda metà del 2016 e garantire il coordinamento delle risorse dell'Autorità. L'Autorità garantirà la propria partecipazione ai diversi gruppi internazionali, anche al fine di condividere le *best practice* con riguardo agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari: a titolo di esempio, in ambito BEREC, si garantirà la

partecipazione ai gruppi in materia di *net neutrality* e di *traffic management*.

Più in generale l'Autorità rafforzerà i rapporti con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti a quelli di competenza (ad esempio *privacy*, sicurezza delle reti, regolazione di altri servizi a rete), a vario titolo coinvolti nelle dinamiche dei nuovi mercati digitali. Nel corso del prossimo anno si intensificherà l'azione coordinata delle autorità di regolazione del settore audiovisivo dell'Unione europea attraverso la partecipazione attiva alle attività dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA).

Si fornirà, inoltre, il necessario supporto alla Commissione europea nel processo di revisione della Direttiva sui Servizi di Media Audiovisivi (SMAV).

In sintesi

### **RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI**

- Rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale
- Consolidare le collaborazioni con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti
- Promuovere la cooperazione tra organismi di regolazione del settore a livello comunitario



## CAPITOLO IV

### **L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni**



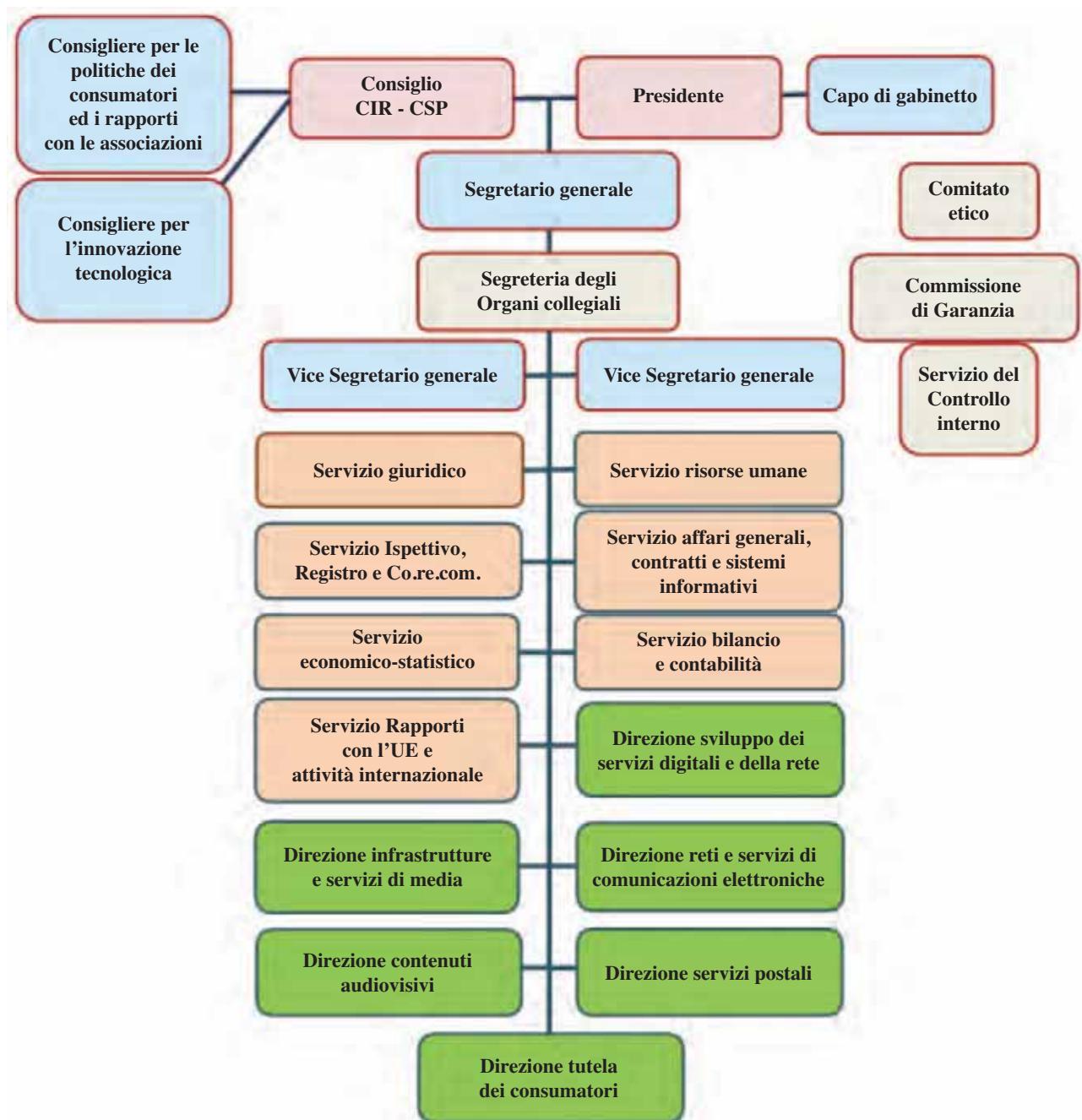
## 4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

### *L'organizzazione dell'Autorità*

Al fine di adeguare la struttura organizzativa dell'Autorità alle profonde trasformazioni dei mercati di competenza, ai nuovi scenari tecnologici nonché al mutato contesto istituzionale, dal 15 gennaio 2015 in Autorità è in vigore l'assetto delle strutture di primo (Direzioni e Servizi) e secondo (Uffici) livello definito dalle delibere nn. 534/14/CONS e

628/14/CONS. Il percorso di definizione della struttura, recepita nel "Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità" (cfr. delibera n. 569/14/CONS), ha richiesto un'approfondita analisi dell'organizzazione dell'Autorità.

Sul piano della gestione e valorizzazione delle risorse interne la riorganizzazione – completata all'inizio del 2015 – ha prodotto il necessario ricambio generazionale, volto a riconoscere le accresciute professionalità e competenze del personale, e ha valorizzato l'apporto dei dirigenti con elevata esperienza, mediante compiti di coordinamento e di su-



**Figura 4.1.1** - Organigramma dell'Autorità

pervisione. Nel contempo, si è tenuto conto dell'esigenza di garantire la parità di genere anche ai livelli apicali, quasi raddoppiando la presenza femminile nel *management* di primo livello (5 su 13 direttori).

Nel suo complesso, il disegno della vigente struttura dell'Autorità, riportato nella Figura 4.1.1, è preordinato ad una maggiore efficacia delle iniziative promosse dall'Autorità negli ambiti di competenza ed efficienza dei processi di lavoro, ad una più intensa collaborazione tra gli Uffici, ai doverosi e significativi contenimenti dei costi di funzionamento in un contesto caratterizzato dalla *spending review* per tutte le istituzioni pubbliche. Nel declinare tali obiettivi, l'Autorità ha altresì tenuto conto delle finalità perseguitate dal D.L. 24 giugno 2014, convertito dalla legge n. 114/2014, che dispone sia in materia di organizzazione sia di personale delle autorità indipendenti, come rappresentato nelle pagine che seguono.

#### **Le risorse umane**

Al fine di proseguire nel percorso teso alla progressiva copertura della pianta organica dell'Autorità (come definita dalla delibera n. 315/07/CONS e modificata, in termini di consistenza organica per qualifica, con delibera n. 374/11/CONS), nel corso dell'anno di riferimento, l'Amministrazione ha continuato nello svolgimento delle attività connesse alla politica di assunzione del personale in precedenza intrapresa a seguito dell'adozione della delibera n. 310/14/CONS. Pertanto, con l'obiettivo di inserire nel proprio organico risorse umane altamente qualificate da preporre allo svolgimento delle peculiari funzioni attribuite all'Autorità dalla legge istitutiva, oltre che dalle norme europee, si è proceduto, sulla base del piano operativo in materia di reclutamento del personale predisposto dal Consiglio, allo scorimento della graduatoria del concorso espletato per funzionari di area giuridica (delibera n. 530/14/CONS) immettendo in servizio 5 funzionari a tempo indeterminato, ed allo scorimento della graduatoria relativa alla selezione per giovani laureati in discipline tecniche (delibera n. 162/15/CONS) immettendo in servizio 1 giovane laureato, con contratto di specializzazione a tempo determinato di durata triennale.

Nell'anno di riferimento, relativamente alla procedura selettiva indetta con delibera n.

153/14/CONS, finalizzata a consentire a giovani laureati nelle diverse discipline di interesse dell'Autorità di effettuare un'esperienza di praticantato della durata di un anno nell'ambito delle strutture organizzative, sono stati avviati, a partire dal 2 febbraio 2014, al percorso di praticantato 25 giovani laureati valutati positivamente (delibera n. 657/14/CONS). In considerazione della scadenza del periodo di formazione stabilito ed al fine di dare l'opportunità ai praticanti interessati di completare l'attività formativa in corso, correlata ad obiettivi e progetti specifici delle strutture di rispettiva allocazione, il periodo di praticantato in parola è stato prorogato fino al 1° agosto 2016 (delibera n. 17/16/CONS).

In applicazione dei principi generali di cui alla Convenzione quadro sulle procedure concorsuali, sottoscritta il 9 marzo 2015 in virtù dell'art. 22 (rubricato "Razionalizzazione delle autorità indipendenti"), comma 4, del d.l. 24 giugno 2014, n. 90 (convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114), ai sensi del quale "Le procedure concorsuali per il reclutamento di personale [...]" delle amministrazioni indipendenti "sono gestite unitariamente, previa stipula di apposite convenzioni tra gli stessi organismi, che assicurino la trasparenza e l'imparzialità delle procedure e la specificità delle professionalità di ciascun organismo", l'Autorità – in considerazione delle esigenze funzionali connesse al settore dei sistemi informativi e della conseguente necessità di reclutare unità di personale con profilo di sistemista informatico da destinare alle specifiche attività relative alla progettazione, implementazione ed amministrazione di sistemi informatici ed infrastrutture IT – ha indetto una procedura concorsuale, per titoli ed esami, per il reclutamento di 5 impiegati con profilo di sistemista informatico da assumere, in prova, con inquadramento nel ruolo della carriera operativa al livello iniziale della scala stipendiale (delibera n. 429/15/CONS).

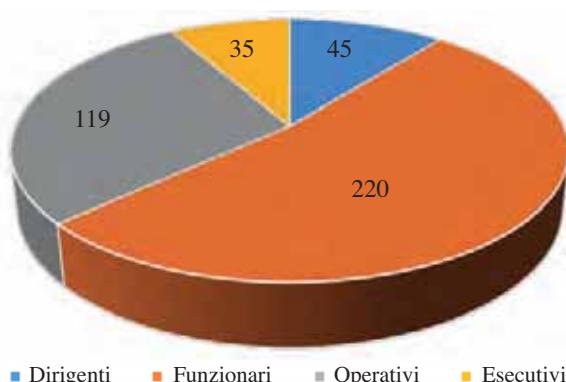
Al fine di rafforzare, poi, la struttura amministrativa e garantire il regolare svolgimento delle attività concernenti la comunicazione istituzionale dell'Autorità e, in particolare, il rapporto con i *mass media* sia per quanto concerne gli aspetti relativi all'individuazione delle strategie generali di comunicazione, sia per quanto riguarda la gestione diretta della fase esecutiva delle strategie di comunicazione stesse, l'Autorità, considerata la necessità di garan-

tire la copertura di un ruolo dirigenziale nevralgico della struttura, ha indetto una procedura concorsuale, per titoli ed esami, per il reclutamento di un dirigente cui affidare le peculiari funzioni di responsabile dell’Ufficio comunicazione, da assumere con contratto a tempo determinato per la durata di cinque anni (delibera n. 586/15/CONS).

Nella logica della pianificazione delle politiche di reclutamento del personale ed in osservanza degli obblighi normativi vigenti in materia di inserimento lavorativo delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, l’Autorità ha sottoscritto con i competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma, ai sensi dell’art. 11 della medesima legge, apposita Convenzione avente ad oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali inerenti al diritto al lavoro delle persone affette da disabilità.

Tale programma, da attuarsi entro il 30 giugno 2017, è articolato mediante avviamento numerico a selezione di personale iscritto nelle liste di collocamento gestite dalla Città Metropolitana di Roma Capitale – Servizio Inserimento Lavorativo Disabili; la relativa assunzione, da effettuarsi all’esito dell’idoneità conseguita a conclusione della stessa selezione, avverrà con contratto a tempo pieno e determinato della durata massima di 3 anni, con inquadramento nel profilo di personale esecutivo.

La pianta organica dell’Autorità, così come definita dalla delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell’art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata rimodulata con delibera n. 374/11/CONS (Figura 4.1.2).



**Figura 4.1.2** - Pianta organica dell’Autorità

Sulla base delle immissioni in ruolo, avvenute nell’anno 2015, delle risorse reclutate per effetto dello scorrimento della suindicata procedura concorsuale, il personale in servizio, al 31 marzo 2016, è pari a 364 unità.

L’articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, contratto a tempo determinato e di specializzazione, comando), nonché delle previsioni contenute nell’art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive modifiche e integrazioni stabilite all’art. 3, comma 67 della legge n. 350/2003, è riportata nella tabella seguente (cfr. Tabella 4.1.1).

**Tabella 4.1.1** - Personale in servizio al 31 marzo 2016

Ruolo	Comando/ fuori ruolo	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	2	1
Funzionari	171	2	25
Operativi	87		15
Esecutivo	28		28
<b>Totale</b>	<b>319</b>	<b>4</b>	<b>364</b>

Al fine di valorizzare al meglio le risorse umane, nell’ambito delle politiche di gestione del personale, nel periodo di riferimento sono state avviate, inoltre, le attività finalizzate alla realizzazione degli obiettivi dei sistemi di valutazione del rendimento del personale.

#### *Tutela e sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza*

Nell’ambito del servizio per la prevenzione e protezione della sicurezza nei luoghi di lavoro sono state realizzate, per entrambe le sedi dell’Autorità, le attività previste dalla normativa vigente, D.lgs. 81/08 e s.m.i., provvedendo all’aggiornamento della valutazione dei rischi indicati nei documenti di valutazione dei rischi (DVR), alla pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i livelli di sicurezza previsti dalla normativa, alla determinazione dell’Organigramma del Servizio Prevenzione e Protezione e alla definizione dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso.

Inoltre, è stata costantemente monitorata la Sorveglianza Sanitaria del personale amministrativo, per i rischi specifici da videoterminali, nonché dei dipendenti con mansioni di autista. Sono state svolte, altresì, le esercitazioni antincendio con le relative prove annuali di esodo.

### **Formazione del personale**

Nel corso del 2015 è proseguita l'attuazione del percorso formativo per il proprio personale soddisfacendo i fabbisogni formativi dei diversi settori dell'Autorità sia in senso trasversale, con l'approfondimento delle lingue straniere, specificamente dell'inglese e del francese, in ragione della partecipazione dell'Autorità al programma END (Esperti Nazionali Distaccati) e al progetto di gemellaggio con l'Autorità tunisina, sia su argomenti inerenti ai diversi ambiti d'interesse della struttura attraverso la partecipazione a corsi di alta formazione come quelli specifici nel campo della regolazione dei mercati, con approfondimento degli strumenti di regolazione, degli aspetti economici e delle prospettive della regolazione, svolti presso l'Università Sapienza di Roma; nel campo delle comunicazioni elettroniche, con riguardo alla qualità della fornitura dei servizi e alle procedure di legge di regolamentazione; nel *Business model innovation and regulation of the digital word*, organizzato dalla Università europea presso la *Florence School of Regulation*, come pure l'iniziativa realizzata in collaborazione con Università Pegaso sui nuovi diritti dei consumatori alla luce delle ultime novità normative.

Si è curata, inoltre, la formazione e l'aggiornamento del personale che opera nei settori deputati all'organizzazione e al funzionamento della Struttura, in particolare il Servizio risorse umane e il Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi. La formazione ha riguardato argomenti inerenti al nuovo regime del pubblico impiego dopo la legge di stabilità 2015, la contrattazione decentrata nel pubblico impiego, gli affidamenti diretti della PA, il nuovo codice degli appalti e forniture, l'utilizzo di una piattaforma per la *Business Intelligence*, avvalendosi delle offerte formative della Scuola Nazionale dell'Amministrazione, delle Università, nonché degli Istituti di formazione di rilevanza nazionale, scegliendo per talune attività la fruizione

dei corsi in modalità *e-learning* e tramite seminari *webinar*.

Le attività di formazione sono proseguiti a vari livelli, con l'organizzazione di *workshop* e di seminari interni monotematici, di seminari pubblici rivolti agli operatori di settore e alle Associazioni dei consumatori su tematiche di competenza dell'Autorità.

I seminari interni sono stati svolti avvalendosi sia di professionalità presenti nella struttura, in una logica di circolarità e condivisione delle conoscenze maturate nei rispettivi ambiti di attività, sia attraverso il coinvolgimento di docenti esterni, come nel caso del corso sui contratti pubblici tenuto da funzionari dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Relativamente alla formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del decreto legislativo n. 81/08, nel corso del 2015, sono state realizzate diverse edizioni di corsi in sede, che hanno coinvolto oltre il 70% del personale, oltre ai corsi specifici diretti alle squadre interne per la gestione dell'emergenza, per gli addetti all'antincendio e al primo soccorso.

### **Il Comitato etico e il sistema dei controlli**

Il codice etico è stato adottato dall'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, al fine di prevedere regole certe di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e norme deontologiche e comportamentali per i propri componenti e dipendenti. L'Autorità ha poi istituito il Comitato etico, composto di personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale, al fine di garantire una corretta applicazione delle norme del codice e per poter avvalersi di pareri in materia di etica istituzionale. Con la collaborazione del Comitato etico è stata successivamente attuata un'attenta revisione delle norme contenute nel codice con lo scopo di accertarne l'adeguatezza.

Il codice etico contiene le regole di comportamento alle quali tutto il personale dell'Autorità è tenuto ad uniformarsi sia nell'attività di servizio che riveste particolari profili di delicatezza, in quanto coinvolge rilevanti interessi sociali ed economici concernenti il settore delle comunicazioni, sia nella vita sociale che deve ispirarsi a canoni di dignità e di decoro. Tra i doveri previsti dal codice

etico assumono particolare rilevanza quello dell'imparzialità, che impegna ad operare senza porre in essere trattamenti di favore e ad assumere le proprie decisioni nella massima trasparenza. Altro dovere è quello della riservatezza, che impegna i componenti del Consiglio (e delle Commissioni) e i dipendenti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio in merito alle attività istruttorie, ispettive e di indagine in corso presso gli organi dell'Autorità. Il codice etico dedica, inoltre, particolare attenzione ai comportamenti di componenti e dipendenti sia nel lavoro sia nella vita sociale: in particolare sottolinea il divieto di accettare domi o altre utilità, detta precise disposizioni sul conflitto di interessi e sui relativi obblighi di astensione, sui rapporti con i mezzi di informazione e sul divieto di attività collaterali. Attualmente il Comitato etico è composto dal Presidente Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente e dai Presidenti Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, con incarico di Componenti.

Altri organi presenti in Autorità sono la Commissione di garanzia e il Servizio del controllo interno, competenti rispettivamente per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile e per le attività concernenti il controllo strategico, sulla base di quanto previsto dai regolamenti concernenti l'organizzazione e la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità.

La Commissione di garanzia accerta la regolarità delle procedure di gestione ed esercita un'intensa attività di vigilanza per assicurare che la struttura amministrativa si attenga al disposto delle leggi e dei regolamenti, attraverso il riscontro degli atti di gestione finanziaria e delle procedure contrattuali, le verifiche trimestrali di cassa e bilancio, la verifica della concordanza tra le scritture contabili e il rendiconto annuale. La Commissione esprime il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale in una specifica relazione. Nello svolgimento della sua attività, pur usufruendo della piena collaborazione degli Uffici dell'Autorità, la Commissione è completamente autonoma.

I tre membri della Commissione, il cui mandato dura cinque anni, vengono proposti dal Presidente e scelti dal Consiglio tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei Conti, alla giurisdizione superiore ordinaria, tra dirigenti generali

dello Stato e tra revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni. La Commissione di garanzia è presieduta dal cons. Francesco Caringella ed è composta dalla cons. Maria Annunziata Rucireta e dal dott. Gianluca Battaglia.

Il Servizio del controllo interno svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e rendimenti, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità.

In particolare, al Servizio del controllo interno sono affidati i seguenti compiti: i) supporto agli Organi collegiali, alle Direzioni, ai Servizi e agli Uffici dell'Autorità in materia di pianificazione, misurazione, monitoraggio e valutazione della *performance*; ii) verifica della realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, anche in considerazione della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche attraverso una valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti; iii) verifica dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa svolta dalle Direzioni, dai Servizi e dagli Uffici dell'Autorità; iv) monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni; v) supporto al Consiglio per l'adozione di metodologie e parametri, anche ai fini della valutazione dei dirigenti di primo livello; vi) supporto al Segretario generale per la definizione di indirizzi agli Uffici ai fini della individuazione delle procedure per l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e integrità; vii) supporto metodologico, anche avvalendosi di modelli forniti dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC), per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo.

Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri del Servizio del controllo interno – il cui mandato, a regime, è quinquennale – tra esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione. Attualmente esso è composto dal prof. Giovanni Valotti, dal cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani. Il Servizio del controllo interno, al pari della Commissione di garanzia, svolge la sua attività in piena autonomia, pur godendo della massima collaborazione degli uffici dell'Autorità.

Nello svolgimento delle descritte prerogative e funzioni, il Servizio del controllo interno, nel periodo di riferimento, ha operato in stretta sinergia con il Segretariato generale, sia in relazione agli obblighi di trasparenza sia in relazione ai controlli interni.

In materia di controlli interni, il Segretariato Generale ha effettuato un'ampia ricognizione sullo stato di attuazione in AGCOM del sistema di gestione della *performance* organizzativa ed individuale, frutto di un lavoro di coordinamento tra i Servizi direttamente interessati (Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi, Servizio bilancio e contabilità, Servizio economico-statistico, Servizio risorse umane e Servizio giuridico).

L'attività ha richiesto una fase iniziale di analisi dei sistemi e delle procedure di gestione e controllo della *performance* già in essere presso l'Autorità (processi, regole, strumenti, applicativi *software*), cui ha fatto seguito una verifica della congruenza ed adeguatezza degli stessi alla normativa vigente. Alla luce delle evidenze acquisite, sono stati delineati gli ambiti di evoluzione dei sistemi in uso ai fini dell'attuazione del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", che si articola nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione e controllo strategico, fino ad includere la gestione del sistema premiante. L'impostazione adottata è in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente in materia di *better regulation* (cfr. Capitolo III), nel saldare la gestione dei programmi di lavoro alla preventiva definizione degli obiettivi, a monte,

ed alla verifica dei risultati conseguiti, a valle, nell'ottica di organizzare l'azione amministrativa – anche in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio – ed orientarla alla luce dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Al fine di sviluppare ulteriormente il progetto del sistema dei controlli interni, nel mese di febbraio 2016, su suggerimento del Servizio del controllo interno, è stato costituito un Gruppo di lavoro composto dal personale delle unità organizzative competenti, coordinato dal Segretariato generale. Il gruppo di lavoro si occuperà, in primo luogo, di precisare i requisiti funzionali, lo schema architettonico e la disciplina procedurale del sistema dei controlli interni, quindi di suggerire gli interventi di carattere funzionale, informativo ed organizzativo (ivi incluso l'adeguamento dei regolamenti interni) necessari alla completa attuazione dello stesso.

## 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

### I Co.re.com. ed il sistema decentrato delle comunicazioni

L'attività svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.), riceve sempre maggiori apprezzamenti da parte di utenti e operatori di settore, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza degli organi funzionali nell'espletamento delle funzioni di garanzia attribuite all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dalla legge e delegate ai Co.re.com.

Nell'ultimo quinquennio (cfr. Figura 4.2.1), il si-

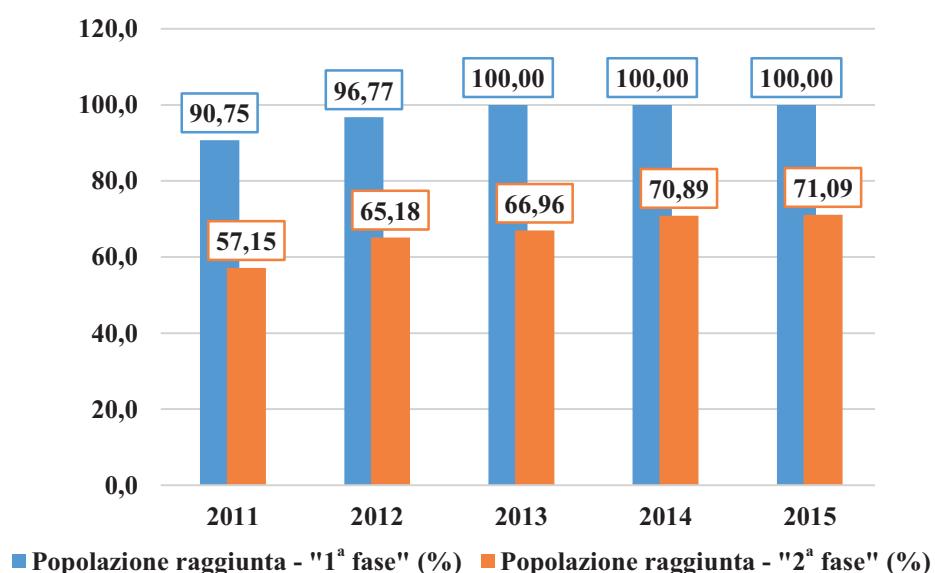


Figura 4.2.1 - Estensione delle deleghe ai Co.re.com. in % rispetto alla popolazione

stema decentrato delle comunicazioni si è esteso fino a raggiungere, già dal 2013, la copertura del 100% della popolazione nazionale sulle deleghe di prima fase e, a decorrere dal 1° gennaio 2016, l'80% circa sulle deleghe di seconda fase; ciò a seguito della sottoscrizione della convenzione con il Co.re.com. della Regione Sicilia. Si attende con favore l'inclusione nel sistema di quattro regioni: Campania, Sardegna, Valle d'Aosta e Veneto.

Si ricorda che, in prima fase, le deleghe sono circoscritte alle materie relative al tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, alla vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori nell'audiovisivo locale, alla vigilanza sulla pubblicazione dei sondaggi ed esercizio del diritto di rettifica. Le deleghe di seconda fase estendono poi la competenza dei Co.re.com. alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alla vigilanza sul rispetto di tutta la normativa in materia di audiovisivo, attraverso il monitoraggio delle emittenti locali, e alla gestione del Registro degli operatori di comunicazione, presupponendo l'acquisizione di esperienza e la stabilizzazione delle Strutture di supporto ai Comitati nell'espletamento delle funzioni di garanzia delegate sul territorio.

Per quanto riguarda la gestione decentrata delle controversie, il valore delle controversie risolte con

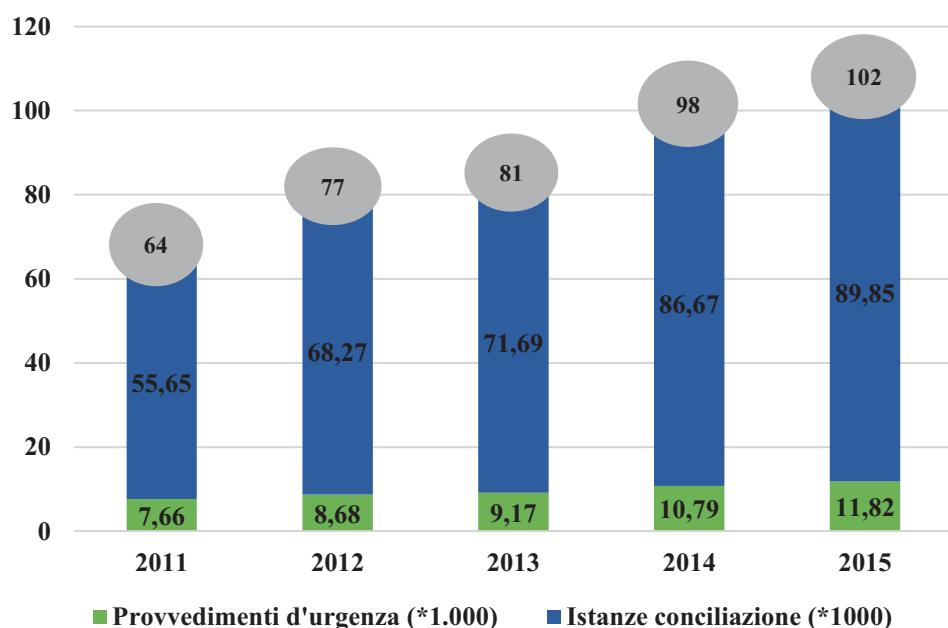
successo dai Co.re.com. nell'anno 2015 ammonta a 31,81 milioni di euro. Tale valore corrisponde al vantaggio economico diretto per i consumatori che hanno fatto ricorso a tale rimedio. Nell'ultimo quinquennio, il valore delle controversie ammonta a circa 120 milioni di euro.

Nello stesso periodo, la crescita dei volumi di attività è stata costante ed è culminata nel 2015 in oltre 100.000 pratiche, tra istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei evasi dai Co.re.com. (Figura 4.2.2).

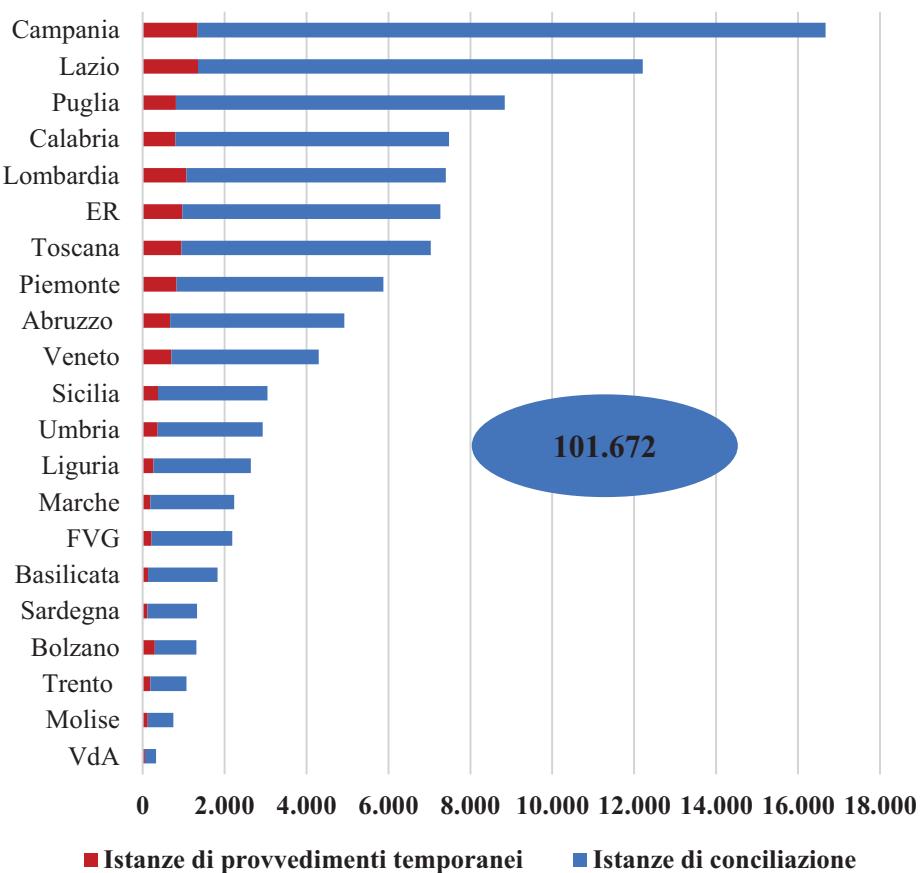
Nel dettaglio, la distribuzione delle controversie sul territorio conferma come la Campania si ponga al primo posto per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale (Figura 4.2.3).

In relazione all'oggetto del contenzioso, le spese/fatturazioni non giustificate si confermano come la motivazione più frequente di ricorso ai Co.re.com.; seguono i casi di mancata o parziale fornitura del servizio, di interruzione/sospensione del servizio e di prodotti/servizi non richiesti.

Il consolidamento dell'esperienza maturata, anche attraverso la formazione e la costante collaborazione con l'Autorità, ha determinato il significativo incremento delle transazioni anche in fase definitoria, in aggiunta ai provvedimenti adottati dai Co.re.com., e relegato la casistica che non viene



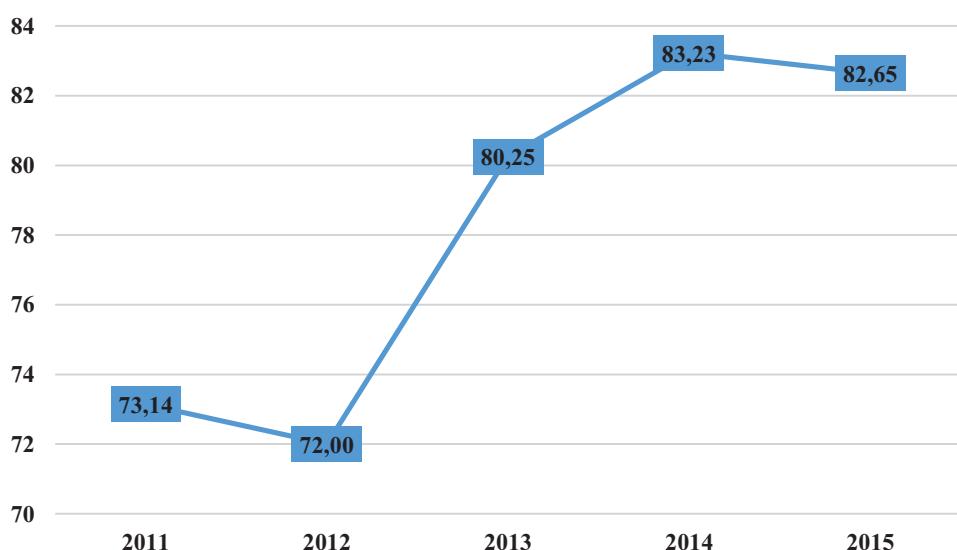
**Figura 4.2.2** - Istanze di conciliazione e provvedimenti d'urgenza (migliaia)



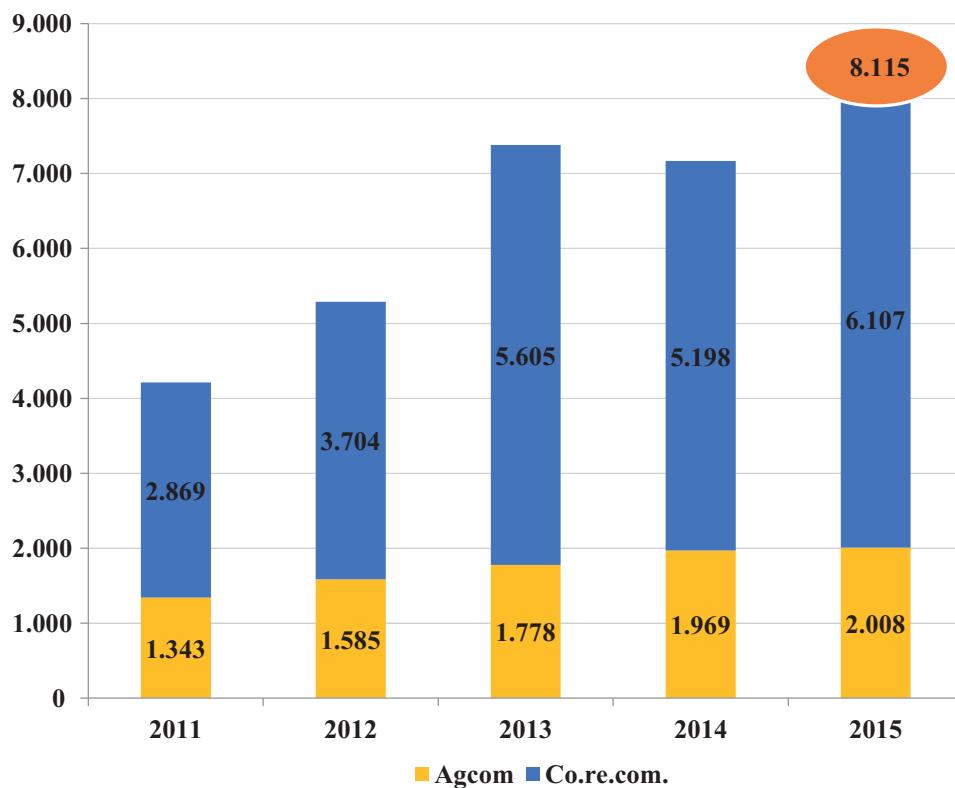
**Figura 4.2.3** - Istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei per ciascun Co.re.com.

risolta attraverso la gestione alternativa delle controversie al di sotto del 20% (Figura 4.2.4). La conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale è apprezzata dagli organi istituzionali governativi e dagli operatori di mercato, nonché oggetto di studio a livello sia nazionale sia internazionale.

In particolare, con riferimento alle definizioni delle controversie (Figura 4.2.5), si conferma l'utilità del servizio offerto dai Co.re.com.. La rapidità e la gratuità delle soluzioni offerte consentono che più del 50% di coloro che non risolvono la controversia attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione



**Figura 4.2.4** - Controversie risolte positivamente (%)

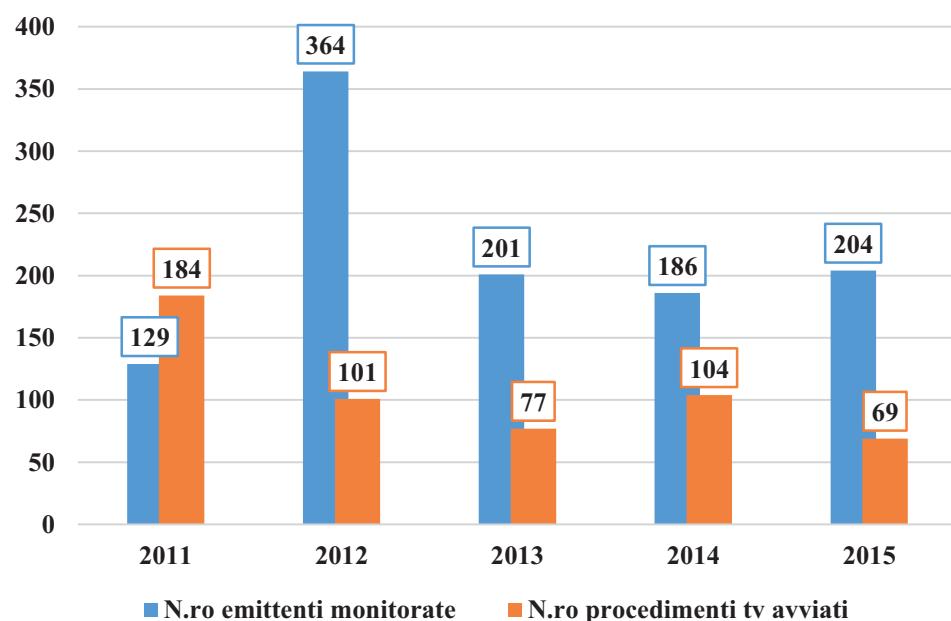


**Figura 4.2.5** - Istanze di definizione (2011-2015)

chieda la definizione ai Co.re.com. o all'Autorità – per le Regioni ancora prive di delega – senza ricorrere, quindi, all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

A fronte dell'incremento del numero dei ricorsi ai Co.re.com. per la risoluzione delle controversie, sono stati migliorati e resi più efficienti i sistemi di gestione degli stessi attraverso l'utilizzo, da parte dei Co.re.com., di piattaforme informatiche, in linea

con la digitalizzazione della pubblica amministrazione. Beneficiano della maggiore trasparenza e tracciabilità delle informazioni, sia gli utenti, che hanno agevole accesso decentrato, prevalentemente attraverso gli URP dei Comuni, sia gli operatori, i quali accedono ai fascicoli informatici da remoto e partecipano alle udienze in audio o video conferenza, utilizzando la firma elettronica.



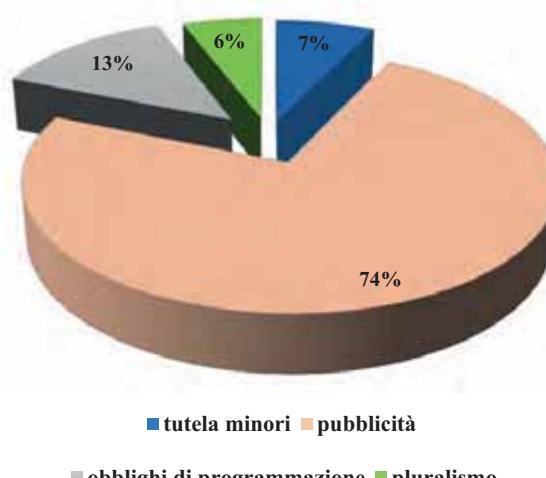
**Figura 4.2.6** - Attività di vigilanza (2011-2015)

Con riferimento al settore audiovisivo, i Co.re.com. sono significativamente presenti sul territorio locale, svolgendo sia l'attività di vigilanza sul rispetto della normativa sia quella di accertamento dei requisiti per l'iscrizione al ROC, oltre alla valutazione dei requisiti per l'attribuzione dei contributi per conto del Ministero dello Sviluppo Economico e alla trattazione dei procedimenti per violazione della normativa in materia di *par condicio*.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza sul territorio, nel 2015 è stata confermata la stabilizzazione dell'ultimo triennio nel rapporto tra soggetti monitorati e violazioni riscontrate.

Le violazioni contestate nell'ultimo anno sono state pari a 69 (cfr. Figura 4.2.6), ripartite in quattro macro-aree come mostra la Figura 4.2.7. Il 74% è costituito da violazioni della normativa in materia di trasmissione della pubblicità, affollamenti e posizionamenti; il 13% gli obblighi di programmazione, e solo il 7% riguarda la normativa a tutela dei minori. Tali dati confermano che la gran parte delle violazioni hanno natura e scopo economici, in coerenza con la congiuntura avversa che affligge il settore, mentre la casistica rappresentativa della tutela dei soggetti deboli si può considerare assai meno rilevante.

Con riferimento alla tenuta del Registro degli operatori di comunicazione, l'attività puntuale e collaborativa degli organi funzionali ha favorito la cancellazione massiva degli operatori "inattivi" e prosegue nella verifica sul territorio della regolarità delle posizioni iscritte. Notevolmente rafforzata è la trasparenza e l'accessibilità *online* del ROC grazie



**Figura 4.2.7** - Procedimenti sanzionatori avviati per macro-area vigilata

all'implementazione di una piattaforma digitale che ha arricchito le funzionalità del sistema di iscrizione e consultazione del Registro. La distribuzione degli operatori sul territorio mostrata nella Figura 4.2.8 non è omogenea, mettendo in evidenza l'alta concentrazione di operatori in Lombardia e Lazio, dove ha sede legale la gran parte dei soggetti attivi nei settori di competenza dell'Autorità.

Lo svolgimento di tante e tali funzioni garantisce la conoscenza del settore e facilita i rapporti con gli attori principali nelle attività di studio e ricerca finalizzate al miglioramento del sistema normativo e alla soddisfazione delle aspettative della popolazione. Molti e variegate sono le iniziative di sensibilizzazione all'uso consapevole dei media digitali, assunte in collaborazione con altre istituzioni a livello locale, quali i Provveditorati agli studi, la Polizia postale, le Università e vari istituti di ricerca specializzati nelle questioni relative alle materie delegate e indirizzate a editori, genitori, docenti, associazioni di utenti.

In particolare, l'attenzione è focalizzata sul rapporto tra media e minori, già indagato dall'Osservatorio media e minori istituito dall'Autorità e popolato anche dall'attività svolta da numerosi Co.re.com. sul territorio.

Attraverso rapporti di leale collaborazione, il continuo dialogo con il territorio e l'omogeneità dell'ap-



**Figura 4.2.8** - Distribuzione per Regione degli operatori iscritti al ROC (31 dicembre 2015, %)

plicazione degli indirizzi dell'Autorità, il sistema decentrato delle comunicazioni continua pertanto a rappresentare un esempio efficiente di decentramento amministrativo, nel perseguitamento del fine ultimo di garantire tutele valorizzando le specificità locali.

Per informazioni relative ai singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e alle attività dagli stessi svolte sul territorio, è consigliato consultare i siti istituzionali, riportati nella Tabella 4.2.1.

**Tabella 4.2.1** - I Co.Re.Com: leggi istitutive, presidenti, deleghe e siti istituzionali

	Presidente	Legge istitutiva	Deleghe I fase	Deleghe II fase (decorrenza)	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	1° ottobre 2006	1° maggio 2011	<a href="http://www.corecomabruzzo.it">www.corecomabruzzo.it</a>
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	1° gennaio 2004	1° gennaio 2012	<a href="http://www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865">www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865</a>
Bolzano - Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	1° marzo 2008	1° gennaio 2012	<a href="http://www.consiglio-bz.org/comitato/comunicazioni/">www.consiglio-bz.org/comitato/comunicazioni/</a>
Calabria		Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	1° luglio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp">http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp</a>
Campania	Lino Zaccaria	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	1° gennaio 2010		<a href="http://www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/">www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/</a>
Emilia Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i.	1° marzo 2004	1° ottobre 2009	<a href="http://www.assemblea.emr.it/corecom">www.assemblea.emr.it/corecom</a>
Friuli Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	1° febbraio 2004	1° ottobre 2009	<a href="http://www.corecomfvg.it">www.corecomfvg.it</a>
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	1° gennaio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecomlazio.it">www.corecomlazio.it</a>
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001 n. 5	1° marzo 2004	1° luglio 2014	<a href="http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html">www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html</a>
Lombardia	Federica Zanella	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	1° maggio 2005	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecomlombardia.it">www.corecomlombardia.it</a>
Marche	Pietro Colonnella	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	1° settembre 2004	1° luglio 2013	<a href="http://www.corecom.marche.it">www.corecom.marche.it</a>
Molise	Andrea Latessa	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	1° gennaio 2010	1° gennaio 2012	<a href="http://www.corecommolise.it">www.corecommolise.it</a>
Piemonte	Bruno Geraci	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	1° luglio 2004	1° ottobre 2012	<a href="http://www.cr.piemonte.it/cms/organismi/corecom.html">www.cr.piemonte.it/cms/organismi/corecom.html</a>
Puglia	Felice Blasi	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	1° gennaio 2007	1° ottobre 2009	<a href="http://corecom.consiglio.puglia.it/">http://corecom.consiglio.puglia.it/</a>
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	1° luglio 2013		<a href="http://www.consregsardegna.it/corecom/">www.consregsardegna.it/corecom/</a>
Sicilia	Ciro Di Vuolo	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	1° gennaio 2012	1° gennaio 2016	<a href="http://corecom.ars.sicilia.it">http://corecom.ars.sicilia.it</a> <a href="https://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Presidenza della Region/PIR_SegreteriaGenerale/PIR_Area1/PIR_UOCoReCom">https://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Presidenza della Region/PIR_SegreteriaGenerale/PIR_Area1/PIR_UOCoReCom</a>
Toscana	Sandro Vannini	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&amp;nome=CORECOM">www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&amp;nome=CORECOM</a>
Trento - Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	1° aprile 2007	1° gennaio 2010	<a href="http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/">http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/</a>
Umbria	Gabriella Mecucci	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecom.umbria.it">www.corecom.umbria.it</a>
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	1° gennaio 2004		<a href="http://corecomvda.it">www.corecomvda.it</a>
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	1° febbraio 2005		<a href="http://corecom.consiglio.veneto.it/corecom/">http://corecom.consiglio.veneto.it/corecom/</a>

## Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti (CNU) è l'organo collegiale istituito dalla legge 31 luglio 1997, n. 249 presso l'Autorità, con funzione di tutelare i diritti dei cittadini protagonisti del processo comunicativo, ponendo particolare attenzione alla difesa dei diritti e delle esigenze delle persone di minore età. Pertanto, nell'esercizio delle sue funzioni, il CNU può formulare all'Autorità, al Parlamento, al Governo, nonché agli enti pubblici e privati del settore dell'audiovisivo, proposte e pareri sulle tematiche riguardanti la tutela dei diritti degli utenti.

Il regolamento concernente i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento assegna al CNU una funzione di stimolo nella salvaguardia del pluralismo e della dignità umana nel sistema della comunicazione e prevede che la sua attività sia ispirata ai principi costituzionali di libertà e di diritto all'informazione ed alla comunicazione, nonché ai criteri fondamentali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti e ai principi contenuti nella normativa comunitaria.

Gli undici componenti del CNU vengono scelti dal Consiglio dell'Autorità tra esperti particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e mass-mediale, designati sia da associazioni rappresentative dell'utenza sia da associazioni impegnate nella tutela dei diritti dei minori, delle persone con disabilità, in campo familiare ed educativo, esprimendo, quindi, nella propria composizione il pluralismo del mondo associativo e della società civile.

Il nuovo Consiglio nazionale degli utenti dell'Autorità è stato nominato il 5 novembre 2015 (cfr. delibera n. 620/15/CONS). Nella riunione di insediamento del 24 novembre 2015, il CNU ha nominato presidente Angela Nava Mambretti e vice presidente Remigio del Grosso. I componenti del nuovo Consiglio sono: Elisabetta Gavasci Scala, Francesca Giammona, Pietro Giordano, Domenico Infante, Elisa Manna, Paolo Piccari, Stefania Schettini Perillo, Rosario Trefiletti e Emilia Viscos, con la presenza di sei donne su undici componenti.

L'attività del CNU, improntata su iniziative di *moral suasion* così come su motivate proposte di

legge, ha inteso tutelare l'utenza, in particolare quella appartenente alle fasce sociali più deboli e all'età evolutiva, identificate come le più vulnerabili nella fruizione dei mezzi di comunicazione di massa. Il CNU ha pertanto cercato di diffondere la conoscenza e la consapevolezza delle complesse tematiche connesse all'interazione dei minori con i media esaminando il ruolo che alcuni di essi in particolare hanno nell'ambito dei processi evolutivi dei più giovani, auspicando e diffondendo la necessità di una reale tutela delle fasce più vulnerabili.

Il CNU, in più occasioni, è intervenuto sulle problematiche connesse ad un uso più sicuro di Internet ed in particolare si è impegnato nella tutela dei minori sul fronte del contrasto al fenomeno della pedopornografia e del *cyberbullismo*. Il CNU ha constatato che il fenomeno del *gambling* sta diventando sempre più invasivo soprattutto tra le fasce più deboli della popolazione, quale quella degli adolescenti, con marcati effetti distorsivi in ambito comportamentale. Il CNU ha svolto, inoltre, attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all'utilizzo da parte dei minori di videogiochi rivolti ad un pubblico adulto, auspicando un pronto intervento normativo ed una campagna informativa di sensibilizzazione per i genitori.

Inoltre, il Comitato ha dato avvio ad una serie di interlocuzioni utili ad assicurare, in modo proficuo ed efficace, una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo ha auditato il presidente Felice Blasi, coordinatore nazionale dei Co.re.com., il quale – a nome dei rappresentanti delle strutture regionali – ha assicurato un rapporto stabile con il CNU, individuando, in tale *in-vito*, l'occasione per iniziare una collaborazione concreta, fondata sullo studio di progettualità comuni.

Considerando la rapida evoluzione tecnologica degli ultimi anni, il CNU ha iniziato ad occuparsi della *media education* nella nuova frontiera data dalla *digital education*, vale a dire il complesso di trasformazioni e di nuovi problemi che portano ad interrogarsi sulle nuove dinamiche di psicologia e di sociologia digitale, che riguardano in particolare il mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

### 4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Nel periodo dal 1° maggio 2015 al 30 aprile 2016 sono intervenute significative decisioni del giudice amministrativo, con le quali sono stati tracciati indirizzi giurisprudenziali di particolare rilievo nei settori di intervento dell’Autorità. Di seguito saranno descritti e riassunti nella Tabella 4.3.1, per ciascun settore di riferimento, i temi che hanno interessato le pronunce del giudice amministrativo e del Consiglio di Stato sulle materie di competenza dell’Autorità.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, si segnalano, in particolare, i temi che riguardano la tariffazione dei servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) e *bitstream*, le tariffe di terminazione, la tutela dell’utenza e il servizio universale.

In merito alla tariffazione dei servizi WLR e *bitstream*, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 5708/2015, ha rigettato il ricorso per ottemperanza proposto da Fastweb avverso la delibera n. 86/15/CONS – con la quale l’Autorità ha dato esecuzione alle sentenze nn. 1645, 1837 e 1856 del 2013 rinnovando il procedimento di definizione delle tariffe per i servizi WLR e *bitstream* per il triennio 2010/2012 – e ha riconosciuto la correttezza del procedimento di rivalutazione “ora per allora” condotto dall’Autorità.

Per ciò che concerne le tariffe di terminazione sono intervenute diverse significative pronunce. In particolare, con riferimento alle tariffe di terminazione su rete fissa, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4570/2015, ha confermato la validità dell’operato dell’Autorità nella determinazione, per l’anno 2012, delle tariffe che gli *Other Authorized Operator* (OAO) sono autorizzati ad applicare a Telecom Italia per la fornitura agli altri operatori del cd. “servizio di terminazione all’ingrosso sulla rete fissa” (in tecnologia TDM). Ciò in quanto l’Autorità ha correttamente tenuto in considerazione la stretta correlazione tra la simmetria tariffaria, i costi modellati su quelli di un operatore efficiente e il superamento delle differenze infrastrutturali tra Telecom Italia e gli operatori alternativi (anche con riferimento al processo di migrazione all’interconnessione in tecnologia IP, che ha sostituito la “tradizionale” interconnessione in tecnologia TDM). Con riguardo, poi, alle tariffe di terminazione su rete mobile, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 3592/2015, ha ricono-

sciuto la correttezza della delibera n. 365/14/CONS con la quale l’Autorità ha inteso dare esecuzione alla sentenza del Consiglio di Stato n. 21/2013. In particolare, il giudice dell’appello ha escluso la lesione del legittimo affidamento maturato da H3G con riguardo alla tariffa di terminazione originariamente stabilita dall’Autorità, rilevando che tale affidamento “non può che concernere la corretta espli-cazione del potere regolatorio alla stregua dei criteri sopra precisati, sicché il corretto esercizio della discrezionalità tecnica, anche in esito ad una rinnovata valutazione, segna la ragione e, insieme, il limite di tale ragionevole affidamento”.

**Tabella 4.3.1 - Attività contenziosa**

Esiti attività contenziosa*	2015/16**
<b>TAR</b>	
<b>AUDIOVISIVO</b>	7
<i>meriti favorevoli</i>	3
<i>meriti sfavorevoli</i>	4
<b>TELECOMUNICAZIONI</b>	2
<i>meriti favorevoli</i>	1
<i>meriti sfavorevoli</i>	1
<b>PERSONALE</b>	7
<i>meriti favorevoli</i>	3
<i>meriti sfavorevoli</i>	4
<b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO</b>	1
<i>meriti favorevoli</i>	–
<i>meriti sfavorevoli</i>	1
<b>PAR CONDICIO</b>	1
<i>meriti favorevoli</i>	1
<i>meriti sfavorevoli</i>	–
<b>SERVIZI POSTALI</b>	4
<i>meriti favorevoli</i>	–
<i>meriti sfavorevoli</i>	4
<b>CONSIGLIO DI STATO***</b>	
<b>AUDIOVISIVO</b>	2
<i>meriti favorevoli</i>	2
<i>meriti sfavorevoli</i>	–
<b>TELECOMUNICAZIONI</b>	11
<i>meriti favorevoli</i>	9
<i>meriti sfavorevoli</i>	2
<b>PERSONALE</b>	3
<i>meriti favorevoli</i>	2
<i>meriti sfavorevoli</i>	1
<b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO</b>	–
<i>meriti favorevoli</i>	–
<i>meriti sfavorevoli</i>	–
<b>PAR CONDICIO</b>	2
<i>meriti favorevoli</i>	–
<i>meriti sfavorevoli</i>	2

\* Davanti al giudice ordinario sono stati definiti 3 meriti, di cui: 2 in materia di condotta antisindacale (1 favorevole e 1 sfavorevole) e 1 (favorevole) in materia di pagamento di sanzioni amministrative pecuniarie.

\*\* Dati riferiti al periodo 1° maggio 2015 - 30 aprile 2016.

\*\*\* Risultano pendenti 2 giudizi di secondo grado in forza del rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia in materia di assegnazione dei diritti d’uso delle frequenze.

In merito al tema della tutela dell’utenza, ed in particolare ai costi imputabili ai clienti in caso di recesso dal contratto, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4773/2015, ha condiviso l’interpretazione dell’art. 1, comma 3, del decreto legge n. 7 del 2007 (convertito con modificazioni con legge n. 40 del 2007), fornita dall’Autorità sin dal 2008, affermando che “la volontà del legislatore sia stata effettivamente, come ha ritenuto AGCOM, quella di escludere dal rimborso dovuto all’operatore costi non strettamente legati al recesso e quindi non pertinenti alla disattivazione degli impianti”.

Infine, con riguardo alla tematica del servizio universale, si precisa che, nel periodo di riferimento, sono stati trattati diversi contenziosi avverso i provvedimenti dell’Autorità aventi ad oggetto le modalità di calcolo e la quantificazione del costo netto del servizio universale. In particolare, un “primo filone” ha riguardato la delibera n. 1/08/CIR. Con la sentenza n. 4616/2015, il Consiglio di Stato ha affermato la legittimità dei criteri di calcolo del costo netto determinati dalla citata delibera, ma ne ha, tuttavia, disposto l’annullamento nella parte in cui, segnatamente, prevedeva l’applicazione dei nuovi criteri agli anni precedenti al 2008.

Un “secondo filone” ha riguardato le delibere di rinnovazione dei procedimenti relativi all’applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003. Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 3388/2015, ha confermato la sentenza di primo grado n. 4926/2014, rilevando che l’assenza di “sostituibilità” fra telefonia fissa e mobile non legittimasse l’estensione a carico di Vodafone dell’onere di contribuzione al servizio universale.

Con riguardo, poi, alla materia del servizio di informazione abbonati, il Consiglio di Stato, con sentenze nn. 4265, 4266 e 4267 del 2015, ha rilevato come la delibera n. 15/04/CIR - nel prevedere che l’attribuzione dei diritti d’uso delle numerazioni per la fornitura del servizio in questione è soggetta al “rispetto delle medesime disposizioni in materia di qualità carte dei servizi applicabili ai servizi di telefonia fissa, con particolare riferimento ai servizi di consultazione elenchi” - renda applicabile la delibera n. 179/03/CSP ai fornitori dei predetti servizi (specie con riferimento all’obbligo di inviare all’Au-

torità gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all’avvio commerciale dell’attività).

Passando ad esaminare il settore dei servizi media audiovisivi, si sono registrati numerosi interventi giurisprudenziali nelle seguenti materie: frequenze, ordinamento automatico dei canali (LCN), tutela dei minori, limiti di affollamento pubblicitario, informativa economica di sistema (IES) e *par condicio*.

Con precipuo riferimento alle frequenze, sono intervenute pronunce sui profili concernenti la pianificazione, la rottamazione, le modalità di assegnazione e i contributi.

In relazione al primo profilo, si precisa che con sentenza n. 7179/2015 il Tar del Lazio ha rigettato il ricorso proposto da Rai-Radiotelevisione Italiana S.p.A. avverso la delibera n. 149/14/CONS, affermando che l’accordo procedimentale stipulato tra AGCOM, Ministero dello sviluppo economico (MISE) e Rai in data 1° agosto 2013 non costituisce un accordo sostitutivo di un provvedimento amministrativo ex art. 11 della legge n. 241/1990 (e non è, quindi, immediatamente eseguibile), quanto piuttosto un “modulo procedimentale”, strumentale al coordinamento dell’azione dell’Autorità e del MISE, finalizzato alla definizione dei criteri di pianificazione delle frequenze e degli obiettivi dell’azione amministrativa. Di qui la legittimità della delibera n. 149/14/CONS la quale, dunque, non può essere considerata un mero atto di esecuzione, bensì un provvedimento di pianificazione adottato dall’Autorità. Con la sentenza n. 13262/2015, il Tar del Lazio – nel pronunciarsi sulla legittimità delle delibere nn. 451/13/CONS, 539/13/CONS e 631/13/CONS (tutte di revisione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per le reti nazionali) – ha confermato le conclusioni cui il Collegio è pervenuto con la succitata pronuncia n. 7179/2015 precisando che la non immediata eseguibilità dell’accordo procedimentale si traduce, sul piano operativo, nella non configurabilità - in capo alla parte pubblica - di puntuali e specifici obblighi, il mancato rispetto dei quali determini, in via automatica, un vizio di legittimità dei provvedimenti successivi.

Sempre in materia di pianificazione, il Tar del Lazio, con sentenza n. 13336/2015, nel rigettare il ricorso proposto da Rai-Radiotelevisione S.p.A. av-

verso taluni provvedimenti del MISE e avverso un nota di AGCOM (che si pone come atto presupposto di detti provvedimenti del MISE), ha affermato che l’obbligo di rispettare i Punti Di Verifica (PDV), sancito nei provvedimenti gravati, deriva direttamente dalla necessaria applicazione dei provvedimenti pianificatori vigenti e ha escluso, altresì, che l’eventuale superamento dei PDV possa essere ascritto ad un mero debordamento del segnale, dovendo, piuttosto, qualificarsi come un fenomeno interferenziale, e come tale, illegittimo.

In materia di rottamazione (attuazione c.d. decreto “Destinazione Italia”), si segnala, poi, che il giudice amministrativo ha rigettato, in fase cautelare, i numerosi ricorsi presentati avverso la delibera n. 480/14/CONS (con cui l’Autorità, in attuazione di quanto previsto dal decreto Destinazione Italia, aveva escluso dalla pianificazione le frequenze pianificate e assegnate ad operatori di rete televisivi in Italia e oggetto di accertate situazioni interferenziali) formulando, altresì, un giudizio prognostico in relazione alla successiva fase di merito, specificando che la delibera AGCOM n. 480/14/CONS “costituisce necessaria applicazione di una norma di legge”.

Con riferimento alle modalità di assegnazione delle frequenze televisive in tecnica digitale, in un primo caso, nell’ambito dei contenziosi instaurati da due società operanti nel mercato televisivo, il giudice di ultima istanza ha rimesso, in via pregiudiziale, alla Corte di Giustizia (*ex art. 267 TFUE*) una serie di questioni relative alla compatibilità della cd. “asta onerosa” per l’assegnazione delle frequenze televisive in tecnica digitale con il quadro normativo europeo.

In un secondo caso, nell’ambito del giudizio di secondo grado avviato avverso la sentenza di primo grado n. 1398/2014 (con cui era stato rigettato il ricorso avverso la delibera n. 181/09/CONS recante “Criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri”), il Consiglio di Stato ha rimesso, in via pregiudiziale, alla Corte di Giustizia la valutazione in merito alla compatibilità con la normativa europea di una norma nazionale che: a) in sede di conversione al digitale, disponga l’equiparazione delle reti analogiche esercite legittimamente a quelle che, in passato, sono state esercite in violazione dei limiti anticoncentrativi dettati da

norme nazionali o comunque senza concessione, b) determini nei confronti di un operatore plurirete la riduzione del numero delle reti digitali ad esso assegnate rispetto a quelle esercite nel sistema analogico, in misura proporzionalmente maggiore a quella imposta ai concorrenti (con ordinanza n. 5709/2015).

In materia, infine, di contributi per l’utilizzo delle frequenze televisive terrestri in tecnica digitale, il Tar del Lazio, con sentenza n. 1997/2016, ha ritenuto che l’Autorità non avrebbe potuto determinare il contributo relativo all’anno 2013 (determinato con delibera n. 568/13/CONS) sulla base del regime contributivo definito dall’art 27, comma 9, della legge n. 448 del 1999. A parere del giudice amministrativo, infatti, il mutato quadro normativo e il cambiamento tecnologico – determinati dal passaggio al digitale e dalla definitiva cessazione del regime concessorio – precludevano all’Autorità tale decisione.

Con riguardo all’ordinamento automatico dei canali (LCN), è intervenuta un’importante pronuncia delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione (n. 1836/2016) con cui è stata affermata la violazione dei limiti esterni della giurisdizione da parte del giudice amministrativo e cassata, senza rinvio, la sentenza n. 6021/2013 (con cui il Consiglio di Stato aveva accolto il ricorso per ottemperanza della società Telenorba S.p.A. e nominato un commissario *ad acta*). Segnatamente, la Suprema Corte, da un canto, ha rilevato che l’Autorità, in sede di ri-esercizio del potere (*id est* in ottemperanza al giudicato formatosi in relazione alla delibera n. 366/10/CONS), non poteva non tenere conto del nuovo contesto di fatto venutosi a creare all’esito del passaggio dalla tecnica analogica a quella digitale (cd. *switch-off*), dall’altro, ha censurato la sentenza del Consiglio di Stato n. 6021/2013 nella parte in cui ha, erroneamente, ritenuto che l’Autorità fosse tenuta a provvedere “ora per allora” (attraverso una ricostruzione delle abitudini e preferenze degli utenti nel 2010). Per le suddette ragioni, la Corte di Cassazione ha cassato, senza rinvio, la sentenza del Consiglio di Stato n. 6021/2013 rilevando la “totale carenza dei presupposti necessari a fondare l’emanazione, da parte del G.A., di un legittimo provvedimento di ottemperanza”.

In materia di tutela dei minori, con ordinanza n. 955/2016, il Tar del Lazio ha ribadito che il Codice

di autoregolamentazione media e minori vieta la trasmissione degli *spot* aventi ad oggetto super alcolici nella fascia oraria 16,00 - 19,00, a prescindere dal fatto che i programmi in cui tali *spot* sono inseriti siano o meno destinati direttamente ai minori "presumendo che, in tale arco temporale, sia evenienza del tutto normale la visione, da parte di minori, di programmi televisivi trasmessi in quell'arco temporale".

Con riferimento, poi, ai limiti di affollamento pubblicitario, la Corte Costituzionale, con la sentenza n. 210/2015, ha dichiarato non fondata la questione di legittimità costituzionale sollevata – con riferimento agli artt. 3, 41 e 76 della Costituzione – in relazione all'articolo 38, co. 5, del d.lgs. n. 177 del 2005, in tema di limiti di affollamento pubblicitario previsti in relazione alle emittenti televisive a pagamento.

In relazione all'Informativa Economica di Sistema (IES), il Tar del Lazio, con ordinanza n. 08405/2015, ha formulato alla Corte di giustizia una domanda pregiudiziale sulla compatibilità della delibera n. 397/13/CONS con l'art. 56 TFUE in materia di libera prestazione dei servizi (C-322/15). A parere del giudice amministrativo, prevedere l'obbligo di comunicazione dei ricavi maturati nel mercato italiano anche nei confronti di imprese concessionarie di pubblicità sul *web* e sulle altre piattaforme digitali fisse o mobili non stabilite sul territorio nazionale (ma che, tuttavia, realizzano ricavi su tale territorio e che, comunque, dalla ricostruzione del giudice remittente, non sembrano neanche rientrare nell'ambito di applicazione del d.lgs. n. 177/2005) contrasterebbe con l'art. 56 TFUE. Nell'ordinanza di rinvio il giudice solleva infatti il dubbio che la IES, con riferimento ai predetti soggetti, si sostanzi in un adempimento discriminatorio, gravoso e complesso, da espletarsi applicando specifiche regole nazionali per la redazione dei bilanci.

Infine, con riferimento alla *par condicio*, il Consiglio di Stato, con le sentenze nn. 3809 e 3810 del 2015, confermando quanto statuito dal giudice di primo grado, ha affermato che l'ordinanza ingiunzione costituisce provvedimento autonomo (e distinto) rispetto al precedente provvedimento contenente l'ordine di riequilibrio del pluralismo informativo. Il Collegio ha, quindi, ribadito la necessità di procedere alla contestazione dell'addebito prima dell'adozione di un provvedimento sanzionatorio.

Nel settore dei servizi postali, si segnala che nei pendenti giudizi aventi ad oggetto la delibera n. 129/15/CONS (recante "Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali"), il Tar del Lazio, con ordinanze nn. 2179 e 2180 del 2016, ha disposto la rimessione alla Corte di Giustizia UE di alcune questioni pregiudiziali vertenti, in particolare, sui presupposti necessari per l'assoggettabilità di alcuni servizi (tra cui, ad esempio, i servizi di corriere espresso) al regime dell'autorizzazione generale, nonché sugli obblighi gravanti sui soggetti che operano in base a tale titolo.

Con riguardo alla materia del diritto d'autore, è intervenuta un'importante pronuncia della Corte Costituzionale che, con sentenza n. 247/2015, ha dichiarato inammissibile la questione di legittimità – sollevata dal Tar del Lazio – in riferimento agli artt. 2, 21, 24, 25, primo comma, e 41 della Costituzione, del quadro normativo (artt. 5, 14, 15, 16, d.lgs. 70/2003 e 32 bis, d.lgs. n. 177/2005) posto a fondamento del Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica (delibera n. 680/13/CONS). La Consulta ha ritenuto inammissibile le questioni sollevate motivando come segue: "l'ordinanza nel suo insieme non chiarisce sufficientemente se intende ottenere una pronuncia ablativa o una pronuncia additivo-manipolativa e, per costante giurisprudenza di questa Corte (*ex plurimis* sentenza n. 228 del 2014; ordinanza n. 214 del 2011), ciò preclude l'esame nel merito della questione determinandone l'inammissibilità (*ex plurimis* ordinanze n. 101 del 2015; n. 21 del 2011, n. 91 del 2010 e n. 269 del 2009)". Inoltre, con d.P.R. del 2 febbraio 2016, è stato dichiarato inammissibile un ricorso straordinario al Presidente della Repubblica proposto avverso la citata delibera n. 680/13/CONS. L'inammissibilità del ricorso si basa su quanto affermato dal Consiglio di Stato il quale, nel parere n. 1165/2015, integralmente richiamato nel decreto presidenziale, ha osservato che: "In quanto fonte normativa, il regolamento ha carattere generale ed astratto, e solo in casi eccezionali contiene disposizioni immediatamente lessive, da cui nasca per il singolo l'interesse ad agire". I giudici di Palazzo Spada hanno ritenuto che le disposizioni regolamentari che disciplinano il procedimento amministrativo per accertare eventuali

violazioni alla normativa sul diritto d'autore e i conseguenti provvedimenti sono norme d'azione tali per cui "solo dalla loro applicazione nei casi concreti può discendere una lesione per la sfera giuridica degli interessati".

Altre significative pronunce sono intervenute in materia di riparto di competenze tra AGCOM e AGCM in materia di pratiche commerciali scorrette, nonché con riferimento al d.l. 15 del 1999, convertito in l. 78/1999, in materia di marchi.

Con riferimento al primo profilo, l'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato, con le pronunce nn. 3 e 4 del 2016, ha affermato, in estrema sintesi, quanto segue: a) la competenza a sanzionare i casi di pratiche commerciali aggressive è sempre individuabile in capo all'AGCM; b) nel caso di specie, non risulta configurabile un "conflitto astratto di norme", bensì un'ipotesi di "progressione illecita", da trattare con il criterio dell'"assorbimento-consunzione"; c) il principio di specialità, teso a risolvere i casi di concorso apparente di norme, deve essere inteso non "per settori", bensì "per fattispecie"; d) l'art. 27, co. 1-bis del Codice del consumo è una norma di interpretazione autentica dell'art. 19, comma 3, del Codice del consumo; e) è da escludersi, nel caso di specie, la sussistenza di un problema di compatibilità della normativa italiana con il diritto europeo stante il principio dell'indifferenza dell'Unione europea rispetto all'organizzazione interna e al riparto di competenze tra Autorità.

In materia di marchi, il Tar del Lazio, con le sentenze nn. 3121 e 3125 del 2015, ha accolto i ricorsi proposti da due emittenti radiofoniche locali avverso le diffide impartite dall'Autorità a cessare dall'utilizzo di una denominazione riconducibile a quella di un'altra emittente, irradiante il segnale a livello nazionale; ciò in considerazione dell'intervenuta pronuncia di incostituzionalità (n. 206/2009) della norma contenente il relativo divieto (i.e. l'art. 2, comma 2-bis, del succitato decreto legge). Con la citata pronuncia n. 206/2009, la Corte Costituzionale ha, infatti, dichiarato l'incostituzionalità dell'art. 2, comma 2-bis, d.l. 15 del 1999, nella parte in cui vieta alle emittenti radiotelevisive locali di utilizzare o diffondere un marchio, una denominazione o una testata che richiamino, in tutto o in parte, quelli di un'emittente nazionale qualora le stesse abbiano iniziato ad usarli legittimamente prima dell'entrata in

vigore della stessa (facendo salvo, dunque, il "preuso" da parte delle emittenti locali).

Altre pronunce fondamentali hanno riguardato il finanziamento dell'Autorità.

Al riguardo, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori di comunicazione elettronica per il funzionamento dell'Autorità, occorre evidenziare che, a seguito dell'avvio da parte della Commissione europea del caso EU Pilot 7563/15/CNCT, il legislatore è intervenuto con una norma di interpretazione autentica (art. 34, co. 2-bis, del Codice delle comunicazioni elettroniche, introdotto con la Legge europea 2014, l. n. 115/2015), espressamente finalizzata a superare le problematiche insorte per effetto della recente giurisprudenza amministrativa (cfr. Consiglio di Stato nn. 600, 810, 1024, 1073 e 1074 del 2015). Detta norma ha inteso riallineare, con efficacia retroattiva, il quadro normativo nazionale a quello europeo, chiarendo che "per la copertura dei costi amministrativi complessivamente sostenuti per l'esercizio delle funzioni di regolazione, di vigilanza, di composizione delle controversie e sanzionatorie attribuite dalla legge all'Autorità nelle materie di cui al comma 1, la misura dei diritti amministrativi di cui al medesimo comma 1 è determinata ai sensi dell'articolo 1, commi 65 e 66, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, in proporzione ai ricavi maturati dalle imprese nelle attività oggetto dell'autorizzazione generale o della concessione di diritti d'uso".

Con riferimento, poi, al contributo dovuto dagli operatori di servizi postali, il Tar del Lazio, con sentenze nn. 1929, 1930, 1931, 1933 del 2016, ha annullato il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 26 gennaio 2015 recante "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto dai soggetti operanti nel settore postale all'AGCOM per gli anni 2012, 2013 e 2014" e le connesse delibere dell'Autorità.

Interessanti pronunce sono, poi, intervenute con riferimento ai limiti al sindacato del giudice amministrativo sui provvedimenti dell'Autorità. Difatti, con le sentenze nn. 5707 e 5708 del 2015, il Consiglio di Stato ha affermato che il sindacato giurisdizionale sull'esercizio della discrezionalità tecnica mira a verificare se il modello scientifico prescelto dall'Amministrazione sia applicato coerentemente e con-

formemente alle premesse, alle regole e ai principi propri di quel modello e, cioè, *iuxta propria principia*, senza giungere a risultati aberranti o, per la divergenza del risultato rispetto al fine del potere esercitato, sconfinanti nell'eccesso di potere.

Infine, si segnala che, con riferimento all'esercizio del diritto di accesso nei confronti degli atti dell'Autorità, con sentenza n. 10451/2015, il Tar del Lazio, con riferimento all'istanza presentata in relazione agli atti di un procedimento ancora allo stadio iniziale, ha escluso l'attualità dell'interesse all'accesso (nel caso di specie, non era stato ancora finalizzato lo schema di provvedimento da sottoporre a consultazione pubblica). Secondo il giudice amministrativo è, dunque, legittimo il differimento dell'accesso sino al momento della conclusione della consultazione pubblica, atteso che le esigenze di riservatezza dell'azione regolamentare dell'Autorità non consentono a un operatore di entrare in anticipo, e quindi in forma privilegiata, in possesso di informazioni riguardanti uno schema di provvedimento non ancora sottoposto a consultazione pubblica.

#### 4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale

##### *I rapporti con il Parlamento e con il Governo*

Come di consueto, anche in questo ultimo anno i rapporti tra l'Autorità ed il Parlamento sono stati caratterizzati da un intenso dialogo che si è principalmente tradotto nelle audizioni del Presidente dell'Autorità presso diverse Commissioni della Camera e del Senato<sup>85</sup>. L'audizione parlamentare si conferma uno strumento irrinunciabile di collegamento e armonizzazione tra la funzione di indirizzo del Parlamento e l'attività regolamentare e di vigilanza dell'Autorità sia per l'interesse dell'Autorità rispetto ai temi trattati sia per il grado di approfondimento conseguito nonché per la diversificazione delle sedi parlamentari in cui si sono svolte le audizioni.

Il 29 aprile 2015 il Presidente dell'Autorità è stato sentito in audizione presso la I Commissione Per-

manente Affari Costituzionali del Senato della Repubblica nell'ambito del dibattito sul tema della costituzionalizzazione del diritto di accesso ad Internet. Il tema dell'accesso a Internet e del collegato sviluppo delle reti di nuova generazione pervade numerosi provvedimenti dell'Autorità e coinvolge molteplici competenze attribuite dalla legge; si pensi ad esempio alle analisi di mercato di accesso alla rete fissa, alla valutazione delle Offerte di Riferimento presentate dall'operatore *ex incumbent*, al monitoraggio su alcune offerte lanciate sul mercato da Telecom Italia. Ciò impone all'Autorità di assumere costantemente un ruolo attivo nella valutazione, analisi e approfondimento della tematica dell'accesso a Internet. Arduo è, quindi, l'impegno che il Parlamento si assume e pone in capo a tutte le amministrazioni con l'emanazione dell'articolo 34-bis. La consacrazione dell'accesso ad Internet a livello costituzionale, in quanto diritto sociale, ha ripercussioni trasversali nei campi del diritto all'informazione, dell'iniziativa economica privata, nel rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione, della partecipazione politica. L'accesso alla rete per l'universalità dei cittadini è una condizione essenziale, nell'attuale contesto tecnologico, per una effettiva parità di condizioni e per un pieno esercizio dei diritti di cittadinanza; l'iniziativa del Parlamento italiano è in questo contesto estremamente preziosa.

Nel rispondere ad una espressa richiesta, il 25 maggio 2015 l'Autorità ha trasmesso una memoria alla Commissione VIII - Lavori pubblici del Senato della Repubblica nell'ambito dell'Esame congiunto dei disegni di legge nn. 1888 e connessi (riforma RAI). L'Autorità, anche in vista della scadenza, per legge, della concessione affidata alla RAI (6 maggio 2016), ha condiviso in via generale l'intenzione del legislatore di aprire un dibattito su temi importanti e connessi quali, il riassetto della *governance* della Rai, mirato al conseguimento di un recupero di efficienza e ad una più spiccata autonomia dalla politica; la riforma del finanziamento pubblico, per consentire certezza delle entrate ed equità dell'imposta; la ridefinizione dei compiti del servizio pubblico nell'era digitale al fine di renderli coerenti con il nuovo contesto tecnologico, culturale e sociale

<sup>85</sup> Una descrizione in forma tabellare è riportata in Appendice, Tabella A5.

del Paese. In particolare, sul tema della *governance*, si è evidenziata la necessità di coniugare efficienza imprenditoriale e missione di servizio pubblico, attraverso un modello che consenta da un lato prontezza decisionale e flessibilità di azione e, dall'altro, rispetto degli obiettivi propri di un servizio pubblico di interesse generale. L'Autorità ha poi auspicato una riforma del sistema di finanziamento pubblico della Rai nel senso dell'efficientamento, della perquazione sociale e dell'effettività della riscossione del canone, viepiù se accompagnata da un recupero di efficienza dell'azienda nel segno della trasparenza, indipendenza e *accountability* e dall'individuazione di una nuova missione di servizio pubblico nell'era digitale e convergente.

L'Autorità si è infine dichiarata pronta ad offrire il proprio contributo al processo di revisione del Testo Unico dei Media Audiovisivi e Radiofonici (TUSMAR) avendo già da tempo intrapreso un'intensa attività conoscitiva sulle trasformazioni in atto nel settore dei media audiovisivi, dalla quale sta emergendo la fotografia di un mercato digitale in forte fase evolutiva.

Il 23 giugno 2015, il Presidente Cardani è stato ascoltato in audizione presso le Commissioni VI e X della Camera dei deputati per riferire in merito al disegno di legge n. 3012 recante *"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*. In premessa, il Presidente ha sottolineato l'importanza rivestita dall'attività di tutela dei consumatori e di promozione della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche al fine di evitare sia l'innalzamento ingiustificato dei prezzi, sia una diminuzione dei livelli di qualità dei servizi in un momento in cui in Europa, e recentemente anche in Italia, stanno emergendo progetti di concentrazione del mercato.

Passando all'esame degli articoli del disegno di legge di interesse per l'Autorità (artt. 16, 17 e 18), il Presidente ha manifestato il proprio apprezzamento per l'intenzione del legislatore di rafforzare gli strumenti di tutela dei consumatori e degli utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, sia attraverso l'introduzione di misure intese ad agevolare il cambio di fornitore dei servizi, sia prevedendo strumenti di semplificazione delle procedure di identificazione per la portabilità dei contratti di telefonia mobile. L'audizione è stata l'occasione per illustrare

come l'Autorità sia intervenuta ripetutamente negli ultimi anni sui profili di tutela dell'utente affrontati nel disegno di legge in esame nonché per sottolineare, al tempo stesso, come gli strumenti e le misure tramite i quali il legislatore intende salvaguardare gli interessi degli utenti allorquando decidano di recedere dal contratto o di cambiare fornitore debbano essere valutati attentamente.

In particolare, riguardo ai contratti di attivazione dei servizi, il Presidente ha evidenziato come gli oneri economici derivanti dal recesso o dal trasferimento dell'utenza dovrebbero essere ancorati a un parametro certo, cioè tale da consentire di quantificare e conoscere in anticipo l'ammontare delle spese e degli oneri addebitati all'utente. Il costo del recesso e del cambio operatore dovrebbe inoltre essere allineato ai costi sostanziali sopportati dall'operatore disdetto, garantendo l'equità dell'onere economico gravante sull'utente. Ciò allo scopo di impedire un eccesso di discrezionalità dell'operatore nel determinare il costo di recesso dal contratto o di cambio fornitore.

Quanto al mercato dei servizi postali, il Presidente ha espresso un forte e convinto apprezzamento sulla proposta di abrogazione dell'articolo 4 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, riguardante il diritto esclusivo del fornitore del servizio universale di svolgere l'attività di notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada. Il Presidente Cardani ha evidenziato in particolare come tale misura possa promuovere migliori condizioni concorrenziali nel mercato, consentendo ad altri operatori di fornire servizi che a tutt'oggi sono appannaggio esclusivo di Poste Italiane. Considerata, peraltro, la rilevanza degli interessi connessi alle notificazioni a mezzo posta, il Presidente ha apprezzato la proposta di affidare all'Autorità il compito di determinare i requisiti specifici e gli obblighi per il rilascio delle licenze individuali relative ai servizi summenzionati, in analogia con quanto già previsto dall'ordinamento per il rilascio di tutte le licenze e autorizzazioni nel settore postale (decreto legislativo n. 261/1999), competenza, quest'ultima, già in concreto esercitata con l'adozione della delibera n. 129/15/CONS.

In data 25 novembre 2015, il Presidente Cardani è stato nuovamente ascoltato in audizione presso la X Commissione (Industria, Commercio e Turi-

smo) del Senato della Repubblica alla quale, dopo le modifiche apportate dalla Camera, è passato l'esame del disegno di legge n. 2085, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza". Il Presidente Cardani si è innanzitutto soffermato sulle misure che prevedono l'eliminazione dei vincoli per il cambio di fornitore di servizi di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche per favorire la massima mobilità del consumatore, eliminando a monte gli ostacoli contrattuali che potrebbero disincentivare la migrazione verso offerte più convenienti. In particolare, il Presidente Cardani ha ribadito la necessità di garantire che le nuove misure non comportino un aumento ingiustificato dei costi gravanti sull'utente finale. Il Presidente ha poi espresso il proprio apprezzamento per l'accoglimento delle misure atte a favorire la massima trasparenza delle condizioni contrattuali, a beneficio del consumatore, fra cui l'anticipazione degli obblighi informativi sulle modalità di recesso e i relativi costi sin dalla fase della pubblicizzazione dell'offerta e, successivamente, durante la fase della sottoscrizione contrattuale. Norma che renderà maggiormente perseguitibile l'eventuale inosservanza di questi obblighi da parte degli operatori. Si è condivisa anche l'introduzione dell'obbligo per gli operatori di comunicare all'Autorità i costi di disdetta e recesso, esplcitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica, al fine di consentire una efficace azione preventiva di vigilanza e controllo da parte dell'Autorità, circa la commisurazione del costo di recesso / disattivazione rispetto al valore del contratto. Quanto agli interventi legislativi sul settore postale, il Presidente, richiamando le considerazioni già svolte nella precedente audizione sull'importanza dell'apertura alla concorrenza di questo settore e sulla attuale non sussistenza di particolari esigenze di ordine pubblico che possano giustificare la riserva, ha sottolineato principalmente l'opportunità di disporre l'abrogazione delle previsione in esame con la decorrenza dal mese di giugno 2016 – come indicata nell'originario testo del disegno di legge – anziché da giugno 2017.

In data 4 marzo 2016, su richiesta della VIII Commissione Permanente Lavori pubblici, comunicazioni del Senato della Repubblica e in data 30 marzo 2016 su richiesta della IX Commissione Permanente

Trasporti, poste e telecomunicazioni della Camera dei Deputati, l'Autorità ha trasmesso due memorie nell'ambito dell'esame da parte delle Commissioni parlamentari della "Proposta di Decisione del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'utilizzo della banda UHF 470-790 MHz nella UE (COM (2016) 43 def.)". La proposta in esame prevede la destinazione, entro il 30 giugno 2020, ai servizi mobili a banda larga, della cd. banda di frequenza dei 700 MHz (694-790 MHz), attualmente utilizzata per le trasmissioni in digitale terrestre (DTT), le quali passerrebbero nella banda inferiore (470-694 MHz), nonché alcune regole e condizioni che dovrebbero accompagnare la transizione.

L'Autorità ha espresso preoccupazione sull'effettiva possibilità da parte dell'Italia di rispettare una scadenza così ravvicinata, a motivo della specificità della situazione nazionale. In Italia, infatti, a differenza di Paesi quali la Germania e la Francia, la banda dei 700 MHz è completamente utilizzata per la televisione digitale terrestre (DTT) e ben 6 canali nazionali (a cui si aggiungono ulteriori due *multiplex* che utilizzano in parte risorse della banda) sono allocati in questa porzione di risorsa spettrale, a causa della ridotta diffusione della ricezione via cavo, della trasmissione via satellite limitata alla sola televisione a pagamento e di un minor grado di penetrazione della IPTV rispetto agli altri Paesi europei. I canali nazionali hanno inoltre avuto assegnati nel 2012 diritti d'uso per queste frequenze che scadranno solo nel 2032. Il passaggio di questa banda ai servizi radiomobili richiederà la definizione di un piano di transizione per lo spostamento degli operatori di rete nelle frequenze che rimarranno disponibili per il sistema televisivo (banda VHF-III e UHF sub-700 MHz).

Il passaggio alle reti mobili della banda 700 MHz, richiede necessariamente anche il coordinamento transfrontaliero delle frequenze con i Paesi confinanti, per il quale l'articolo 1, paragrafo 2, della proposta impone la conclusione entro il 31 dicembre 2017 nel caso di Stati membri dell'Unione, mentre il paragrafo 3 consente una deroga nel caso di Paesi terzi. Anche da questo punto di vista l'Autorità ha sottolineato come la situazione nazionale sia molto complessa, posto che l'Italia, per la sua posizione geografica al centro del Mediterraneo, registra si-

tuzioni di notevole criticità interferenziale: in Toscana e in Liguria nei confronti della Francia, nel sud della Sicilia nei confronti di Malta e di Tunisia, Libia e Algeria, nel Mar Adriatico nei confronti di Slovenia, Croazia e Albania. Ciò posto, l'Autorità ha auspicato che vengano avviate, il più rapidamente possibile, le necessarie attività di negoziazione di coordinamenti internazionali, mettendo a disposizione le proprie risorse tecniche.

L'Autorità, nel condividere le ulteriori misure contenute nella proposta (tra le altre, il trasferimento secondario delle frequenze), ha infine espresso il proprio apprezzamento per la disposizione che obbliga gli Stati membri a definire quanto prima un piano di transizione e il relativo calendario di attuazione sottolineando che le azioni da svolgere sono molteplici e coinvolgono una pluralità di soggetti (Amministrazioni pubbliche, operatori di rete, operatori di servizi di comunicazioni elettroniche, produttori di apparati, antenne, ricevitori). Quanto al coinvolgimento dell'Autorità, si è sottolineata l'urgenza di adottare il Piano delle frequenze televisive in banda sub-700 MHz soprattutto se si considera che tale Piano dovrà essere sottoposto alla negoziazione degli accordi di coordinamento internazionale che dovranno essere conclusi entro il 2017.

In data 16 marzo 2016, infine, il Presidente Cardani è stato ascoltato in audizione alla Camera dei Deputati presso le Commissioni riunite IX - Trasporti, Poste e Telecomunicazioni e X - Attività produttive, Commercio e Turismo nell'ambito dell'Esame degli atti dell'Unione europea in materia di mercato unico digitale. In via preliminare, il Presidente ha sottolineato che, in ragione del proprio assetto convergente, che le conferisce compiti di regolamentazione, vigilanza e sanzionatori nell'intero settore delle comunicazioni, l'Autorità interviene su molteplici aspetti potenzialmente incisi dalle proposte legislative che la Commissione europea ha formulato in attuazione delle priorità fissate con la Strategia "Digital Single Market" (di seguito DSM). L'audizione ha pertanto consentito di evidenziare il ruolo attivo e propulsivo assunto dall'Autorità nell'analisi e nel supporto della fase di elaborazione delle proposte legislative della Commissione, sia individualmente – e in stretto coordinamento con i

dicasteri competenti – sia attraverso la partecipazione ad organismi europei di cooperazione tra le autorità nazionali di regolazione dei mercati di competenza (BEREC, ERGA, ERGP). Il Presidente ha poi ricordato che l'Autorità rappresenta altresì il principale soggetto istituzionale di riferimento per le attività pianificate nell'ambito del secondo pilastro della Strategia DSM, finalizzate a creare un contesto favorevole e parità di condizioni per la fornitura di reti e servizi digitali. AGCOM è infatti l'autorità di regolamentazione nazionale cui è demandata l'applicazione dei relativi plessi normativi di derivazione europea e, in particolare, quello delle comunicazioni elettroniche e dei servizi di media audiovisivi.

Con specifico riferimento alle singole proposte avanzate dalla Commissione, il Presidente ha manifestato l'interesse dell'Autorità al potenziale impatto delle proposte legislative in materia di *e-commerce* sul regime dei servizi postali dal momento che, per il 2017, l'AGCOM presiederà alle attività dell'ERGP che assiste la Commissione per assicurare il miglioramento del mercato delle consegne transfrontaliere. Quanto al regime dei contenuti *online*, il Presidente ha evidenziato come le nuove norme in materia di *geo-blocking* e una riforma del diritto d'autore per le opere audiovisive digitali possano contribuire in misura significativa all'integrazione dei mercati dei media e alla crescita dell'economia digitale in Europa senza però dimenticare di bilanciare gli interessi dei consumatori europei, che richiedono servizi sempre più innovativi su tutto il territorio dell'Unione, e la tutela dei diritti di proprietà intellettuale e degli investimenti in innovazione delle imprese. Sul diritto d'autore e il contrasto alla pirateria "professionale", il Presidente ha poi ricordato che l'AGCOM, rispetto alle competenze in materia, ha ordinato il blocco dei siti per i quali era stata accertata la violazione del diritto d'autore (siti che ospitano film, serie tv, il campionato di serie A) e si è detto favorevole alla proposta di direttiva avanzata dalla Commissione che introduce disposizioni idonee a creare un quadro di regole favorevoli allo sviluppo di un'offerta legale delle opere audiovisive protette.

Il Presidente, infine, dopo aver sottolineato la rilevanza strategica della disciplina delle piatta-

forme *online* che operano come intermediari a tutti i livelli della catena del valore di Internet, compresi i mercati dell'accesso alla rete, ha evidenziato come, su questo fronte, l'Autorità sia impegnata soprattutto nella creazione di un quadro di regole idoneo ad assicurare parità di armi nell'arena competitiva tra le imprese che forniscono servizi tradizionali di telecomunicazioni e *broadcasting* e quelle che operano in modalità così detta *“Over-The-Top”* fornendo cioè servizi di comunicazioni attraverso Internet.

Quanto ai rapporti istituzionali tra AGCOM e Governo, l'Autorità nel corso del 2016 ha esercitato in più occasioni il potere di segnalazione conferito dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1 della legge 249/1997.

Nello specifico, il 27 gennaio 2016, l'Autorità ha inteso formulare osservazioni in relazione alla lacuna normativa riscontrata nel vigente quadro legislativo in materia di radiodiffusione sonora in tecnica analogica, con particolare riferimento alle trasmissioni in onde medie (OM). In particolare, si è evidenziato che l'Autorità, in base a quanto previsto dalla legge 29 luglio 2015, n. 115, ha adottato la delibera n. 3/16/CONS, *“Regolamento recante la definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione delle frequenze radio in onde medie a modulazione di ampiezza (AM) ovvero mediante altre tecnologie innovative”*. Nel corso del procedimento che ha condotto all'approvazione del regolamento, l'Autorità ha riscontrato come – a seguito delle intervenute modifiche legislative – sia venuto a mancare un presidio normativo diretto a disciplinare la tipologia del titolo abilitativo e i requisiti necessari per lo svolgimento dell'attività di fornitore di contenuti radiofonici in tecnica analogica. L'Autorità ha pertanto ritenuto opportuno segnalare tale circostanza al legislatore e, in particolare, al Ministero competente.

In data 8 febbraio 2016, l'Autorità ha ritenuto necessario segnalare al Governo l'opportunità di fornire alcuni chiarimenti in ordine all'esatta portata della previsione di cui all'art. 1, comma 939, della legge di stabilità per il 2016 (legge 28 dicembre 2015, n. 208) in materia di pubblicità del gioco d'azzardo. Il comma citato introduce il divieto di diffondere la pubblicità dei giochi con vincita in denaro nelle *“trasmissioni radiofoniche e televisive generaliste”* nella fascia oraria compresa dalle 7 alle 22 di ogni giorno,

escludendo tuttavia dal divieto i *“media specializzati”*. L'individuazione dei cd. *media specializzati* è affidata ad un decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, da adottare di concerto con il Ministro dello sviluppo economico. Il successivo comma affida, infine, all'Autorità la funzione di vigilare sul rispetto della disposizione in esame e di irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria in caso di violazione.

L'Autorità, stante la rilevanza delle nuove previsioni in ragione dei valori alla cui tutela i divieti introdotti risultano preordinati e la difficoltà comunicata da diverse associazioni di categoria circa l'interpretazione corretta delle locuzioni *“trasmissioni generaliste”* e *“media specializzati”*, ha evidenziato la necessità di superare le criticità interpretative evidenziate al fine di vigilare efficacemente sul rispetto della disposizione in esame. Si è altresì segnalata l'opportunità di precisare alcuni aspetti del presidio sanzionatorio (mancanza di un regime sanzionatorio più favorevole per le emittenti locali e di criteri certi e univoci per individuare i soggetti cui la sanzione deve essere irrogata in caso di violazione delle disposizioni in esame, considerato che non tutti i soggetti ivi indicati ricadono nell'ordinaria attività di vigilanza dell'Autorità).

Il 29 febbraio 2016 l'Autorità ha, infine, inviato al Governo una segnalazione con la quale ha inteso svolgere alcune considerazioni e formulato delle proposte in vista di una possibile quanto auspicata revisione della vigente disciplina in materia di promozione della produzione e distribuzione di opere audiovisive europee e nazionali, attualmente delineata dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.

Le considerazioni svolte derivano in gran parte dalle risultanze dell'Indagine conoscitiva sul settore della produzione audiovisiva, approvata dall'Autorità con delibera n. 582/15/CONS del 16 ottobre 2015. In particolare, si è segnalato che gli esiti dell'Indagine conoscitiva hanno fatto emergere alcune criticità nell'attuale quadro regolamentare, il cui superamento postula l'esigenza di un intervento normativo che meglio sappia realizzare un giusto bilanciamento tra le diverse esigenze degli attori che operano nella filiera produttiva garantendo al contempo, da un lato, il pieno rispetto del principio di

libertà di iniziativa economica e l'equilibrio nei rapporti di mercato tra soggetti di domanda e offerta, e, dall'altro, la garanzia di una crescente diffusione di opere audiovisive europee e nazionali. Equilibrio da ricercare attraverso un approccio normativo semplificato e flessibile, in grado di coniugare la tutela e la promozione della produzione europea ed indipendente con l'evoluzione e il cambiamento del settore audiovisivo. A tal fine, si è evidenziato come appaia tuttora centrale il ruolo del regolatore indipendente non solo alla luce delle specifiche competenze ad esso assegnate dal vigente dettato dell'articolo 44 del Testo unico, ma anche in considerazione della matrice di rango comunitario della normativa in esame e del ruolo svolto dall'Autorità verso una maggiore armonizzazione della regolamentazione a livello europeo.

Si è poi ricordato che gli obblighi di promozione della produzione audiovisiva europea e indipendente in capo ai fornitori di servizi di media audiovisivi sono previsti dalla direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi (di seguito, "Direttiva SMAV"), recepita nel nostro ordinamento con il citato Testo unico e la cui revisione è attualmente allo studio della Commissione europea. La modifica del quadro normativo esistente si colloca in un progetto più ampio di valutazione delle finalità nell'applicazione della regolamentazione (alla luce della penetrazione di Internet e dell'emergere di nuovi soggetti fornitori di contenuti *Over-The-Top*) e di analisi di nuove forme di intervento adeguate al nuovo contesto del mercato unico digitale ed efficaci nel dare risposta alla promozione e diffusione di contenuti e opere culturali europee.

### **Gli atti di sindacato ispettivo**

L'Autorità, nelle materie di competenza, garantisce un puntuale supporto informativo e conoscitivo agli organi di Governo sottoposti a sindacato ispettivo del Parlamento. Tale importante attività si articola tramite un costante e sollecito rapporto di collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico e la Presidenza del Consiglio, teso ad un immediato riscontro delle richieste di informazioni utili al Governo per una compiuta risposta a tutte le interrogazioni ed interpellanze parlamentari pervenute (nell'ultimo anno, in numero superiore a 100).

Nel periodo di riferimento le questioni oggetto dei predetti atti di sindacato ispettivo hanno riguardato in larga parte le problematiche connesse al piano di riorganizzazione e razionalizzazione di Poste Italiane S.p.A., il servizio universale e la fornitura delle prestazioni in esso ricomprese; i diservizi nel recapito della corrispondenza; le agenzie di recapito; le problematiche afferenti al monitoraggio della qualità del servizio postale; il bando di gara per la fornitura del servizio di gestione integrata di comunicazione atti.

Altri contributi sono stati richiesti dal Governo in tema di potenziamento del segnale radiotelevisivo e strategie per il superamento del divario digitale in alcune zone del Paese, di interferenza del segnale nel digitale terrestre e di canoni nell'uso delle frequenze radiotelevisive.

Per ciò che riguarda il settore delle telecomunicazioni, sia il tema dello sviluppo delle banda larga sia quello della *governance* delle reti di telecomunicazione sono stati oggetto di richieste di elementi conoscitivi e valutativi derivanti dagli atti di sindacato ispettivo.

### ***I pareri resi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato***

Nel periodo di riferimento, nell'esercizio della competenza consultiva dell'art. 1, comma 6, lett. c), n.11, della legge n. 249 del 1997, l'Autorità ha reso all'Antitrust diversi pareri nell'ambito di procedimenti di intese restrittive della concorrenza (caso I771 - servizi di post-produzione di programmi televisivi Rai; caso I761 – Mercato dei servizi tecnici accessori caso I790 – diritti sportivi relativi al campionato di calcio di serie A per il triennio 2015-2018) o di operazioni di concentrazione (caso Libero Acquisition S.r.l.-Seat Pagine Gialle S.p.A.; caso Arnoldo Mondadori Editore S.p.A.-RCS Libri S.p.A.; caso RTI – Reti Televisive Italiane S.p.A.-Gruppo Finelco S.p.A.).

Nel periodo di riferimento è proseguita anche l'attività di redazione di pareri richiesti dall'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206). L'Autorità è chiamata ad esprimere il proprio parere non vincolante sulla liceità delle comunicazioni e dei comportamenti commer-

ciali tenuti dai fornitori dei servizi quando gli stessi si realizzano tramite i media radiofonici o televisivi, la stampa e altro mezzo di telecomunicazione, soprattutto via Internet. Al riguardo, nel periodo di riferimento sono stati resi 63 pareri in materia di pratiche commerciali scorrette e 4 pareri in materia di pubblicità ingannevole. Nell'esprimere i suddetti pareri si è tenuto conto in particolare della pervasività del mezzo di comunicazione, la cui azione risulta spesso rafforzata da ulteriori strumenti, quali *mailing*, *teleselling* e *telemarketing*, funzionali ad agevolare la realizzazione della pratica commerciale scorretta o ingannevole.

### **La Polizia Postale e delle Comunicazioni**

Il Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni, quale organo del Ministero dell'Interno deputato alla sicurezza e alla regolarità dei servizi di telecomunicazioni, nel periodo di riferimento, come di consueto, attraverso la propria Sezione distaccata presso l'AGCOM, ha collaborato con l'Autorità, nell'ambito del protocollo d'intesa vigente, per lo svolgimento delle attività di verifica sulle infrastrutture e reti di telecomunicazione e dei connessi servizi e prodotti.

In tale ottica la Sezione ha partecipato alle attività di verifica ed ispettive, avviate dall'Autorità, nei confronti di diversi operatori di comunicazione. In particolare, la Sezione ha collaborato all'espletamento dell'attività di verifica nei confronti di una pluralità di operatori di telefonia fissa, tesa a verificare, anche con riferimento alle segnalazioni inviate dagli utenti, il rispetto della normativa di settore in materia di corretta gestione dei rapporti con l'utenza.

Nell'ambito delle verifiche sopra richiamate, la Sezione, in prosecuzione di un'attività già avviata lo scorso anno, ha svolto, tra l'altro, monitoraggi su numerose società che offrono abbonamenti a servizi *premium*, finalizzati alla verifica del rispetto dei dettami del Codice di autoregolamentazione dei servizi *premium* (C.A.S.P. 2.0), con particolare riferimento al rispetto delle procedure finalizzate all'adesione al servizio in abbonamento e alla disattivazione dello stesso servizio, così come disciplinate dal predetto codice di autoregolamentazione sottoscritto dai maggiori operatori del settore.

Nel periodo di riferimento è poi continuata la consueta attività di verifica delle numerazioni a valore aggiunto del tipo 899, 892 e 895 e del rispetto della normativa vigente in materia, relativa alla pubblicizzazione dei predetti codici all'interno di trasmissioni televisive.

La Sezione ha svolto inoltre attività di verifica del rispetto della normativa in relazione ai servizi a sovrapprezzo e, in particolare, alla conformità alla normativa relativa al messaggio informativo iniziale dei servizi offerti e della tariffazione applicata, con particolare riferimento alla delibera n. 26/08/CIR (art. 5 comma 4, art. 18 comma 1 e art. 19 comma 1), al decreto n. 145/06 (artt. 12 e 13), nonché al rispetto del Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite (delibera n. 538/01/CSP e successive modifiche ed integrazioni) e delle disposizioni in materia di propaganda di numerazioni di tipo interattivo, audiotex e videotex e similari (art. 1 comma 26 del Decreto n. 545/96, come modificato dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650). Tutte le violazioni riscontrate sono state segnalate alle competenti Strutture dell'Autorità per le valutazioni e l'adozione dei conseguenti provvedimenti sanzionatori.

Le verifiche telefoniche sono state effettuate anche in relazione alle numerose segnalazioni pervenute dalla Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica e di Radiodiffusione del Ministero dello Sviluppo Economico.

Nel periodo di riferimento sono state condotte, inoltre, alcune verifiche atte a riscontrare la conformità della fornitura ed espletamento del servizio di televoto abbinato ad alcuni programmi televisivi in ossequio a quanto stabilito dal "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo" (Decreto Ministeriale 2 marzo 2006, n. 145), nonché dal "Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto", allegato "A" della delibera n. 38/11/CONS e dalla delibera n. 443/12/CONS. L'attività di verifica è stata effettuata attraverso sia i siti Internet appositamente creati in relazione alla messa in onda dei rispettivi programmi televisivi e gli *account* ufficiali delle trasmissioni nei principali *social network*, sia la telefonia fissa e mobile.

L'attività di polizia giudiziaria d'iniziativa, connessa alle materie di specifica competenza, ha com-

portato 35 denunce all'Autorità Giudiziaria in stato di libertà a carico di altrettanti soggetti e l'esecuzione di 9 ordinanze di custodia cautelare emesse dall'Autorità Giudiziaria. Tale attività, da annoverare tra quelle finalizzate alla tutela delle comunicazioni postali, durata circa un anno, ha consentito di disarticolare un'associazione per delinquere dedicata alla sottrazione, nei circuiti postali, di plachi contenenti valori (assegni, mandati di pagamenti, ecc.), alla loro ricettazione ed ai relativi incassi in frode attraverso il versamento degli stessi su conti correnti o di personaggi compiacenti o aperti *ad hoc* con documenti falsi.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni a livello nazionale, nell'ambito delle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità, ha intrapreso, attraverso le articolazioni periferiche, attività concernenti il diritto d'autore, controllando diversi esercizi pubblici, denunciando 8 persone, sequestrando 20.780 GByte di materiale informatico, monitorando 23 spazi virtuali, rilevandone 2 con contenuti illeciti. Nell'ambito del settore della telefonia sono pervenute 1.980 denunce, concernenti rispettivamente la telefonia fissa e mobile; sono state denunciate 127 persone ed espletate 37 perquisizioni.

Nell'ambito della rete sono stati monitorati più di 12.000 siti Internet di vario genere, nonché 224 spazi virtuali relativi a giochi e scommesse *online*, rilevando 4 illeciti e denunciando 2 persone. Nell'ambito del settore della radiofrequenza sono state controllate 26 emittenti, delle quali 2 sono state sottoposte a sequestro che ha riguardato anche 378 apparati di telecomunicazioni, sono stati poi rilevati 5 illeciti e denunciate 8 persone.

### **La Guardia di Finanza**

La Guardia di Finanza svolge importanti funzioni nei settori radiotelevisivo, delle comunicazioni elettroniche e dell'editoria. Ciò in virtù delle norme di riferimento e del Protocollo d'Intesa – rinnovato il 12 ottobre 2015 – tra l'Autorità e la Guardia di Finanza che, attraverso il Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria, inquadrato nelle Unità Speciali, assicura ogni possibile forma di sinergia e professionalità in grado di incidere in maniera flessibile e determinante sulla qualità degli interventi e sulla loro efficacia.

Nel periodo considerato, il rapporto di collaborazione con l'Autorità si è focalizzato principalmente sulle seguenti attività: i) versamento del canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive; ii) rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; iii) verifica delle posizioni di controllo o collegamento nell'editoria; iv) rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.); v) rispetto delle norme sul diritto d'autore *online*; vi) verifica del rispetto della normativa postale e degli obblighi in materia di servizi postali a carico del fornitore del servizio universale, dei titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale.

Le attività del Nucleo Speciale si sono sviluppate anche sulla base di iniziative autonome, con il contributo dell'Ufficio Operazioni del Comando Unità Speciali, nella duplice direzione di analisi di contesto e di valutazione del rischio delle aree di competenza dell'Autorità. Nel periodo di riferimento, il Nucleo Speciale ha concluso 156 accertamenti. Di questi, circa la metà sono scaturiti da apposite richieste di collaborazione dell'Autorità, in virtù dell'apposito Protocollo di Intesa. Sono state segnalate all'Autorità 64 irregolarità di natura amministrativa; 16 soggetti sono stati denunciati all'Autorità Giudiziaria.

In merito al versamento del canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, ai sensi dell'art. 27, commi 9 e 10, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, l'attività ispettiva del Nucleo Speciale, nel comparto in esame, si sostanzia in una verifica degli aspetti contabili e gestionali dei soggetti obbligati, al fine di determinare l'importo del canone dovuto (pari all'1% del fatturato per le emittenti televisive nazionali, con tetti massimi nel caso di altre tipologie di emittenti). A supporto di tale attività, viene utilizzato un *database* contenente i dati relativi ai soggetti operanti nel settore, come rilevati dalle concessioni rilasciate dal Ministero dello sviluppo economico e dal Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'Autorità, allo scopo di individuare le imprese radiotelevisive che non hanno versato il canone dovuto. Gli interventi eseguiti nei confronti di alcune imprese televisive nazionali hanno permesso di scoprire rilevanti casi di evasione della contribuzione dovuta. Le risultanze dei controlli sono state oggetto di segnalazioni dell'Au-

torità al Dipartimento per le comunicazioni del Ministero dello sviluppo economico.

In tema di rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione (“*par condicio*”), in base alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, al Protocollo d’Intesa e alle disposizioni regolamentari di volta in volta emanate dall’Autorità, il Nucleo Speciale fornisce un contributo all’Unità *par condicio* dell’Autorità per le attività di: i) acquisizione di supporti magnetici e di pubblicazioni; ii) gestione delle segnalazioni relative ad emittenti e pubblicazioni locali (interfacciandosi, a seconda delle esigenze, con i Comandi Provinciali della Guardia di Finanza); iii) assistenza diretta attraverso risorse dedicate. Quest’attività viene svolta prevalentemente durante le campagne per l’elezione al Parlamento europeo, per le elezioni politiche, regionali e amministrative e per i *referendum*.

Con riferimento all’attività di verifica delle posizioni di controllo o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l’editoria, l’Autorità ha richiesto al Nucleo Speciale accertamenti finalizzati a verificare l’esistenza di eventuali posizioni di controllo e/o di collegamento, anche indiretto, tra società richiedenti i contributi all’editoria, ai sensi dell’art. 3, comma 11 ter, della legge 7 agosto 1990, n. 250. In base al D.P.R. n. 223 del 25 novembre 2010, l’Autorità comunica – su richiesta del Dipartimento per l’Informazione e l’Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri – se l’assetto proprietario della società editrice istante risulti conforme alla normativa vigente e se non sussistano partecipazioni rilevanti per la configurazione di ipotesi di collegamento o controllo di cui all’art. 2359 del codice civile. Al fine di rilevare la legittimità della percezione dei contributi erogati dallo Stato a favore dell’editoria, il Nucleo Speciale ha proceduto ad un’approfondita attività di studio e di analisi della disciplina, degli assetti societari e finanziari delle imprese interessate, tesa a definire gli indicatori di rischio e le modalità operative per i successivi controlli da eseguirsi “sul campo”. Gli accertamenti svolti hanno consentito in diverse circostanze di ricostruire complessi e articolati schemi societari e cooperativistici disposti in parallelo e del tutto separati formalmente, rispetto a quelli dichiarati, governati da soggetti tra loro privi di evidenti collegamenti, consentendo al Dipartimento per l’Informazione e l’Editoria di non erogare il contributo pubblico previsto.

In ordine al rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva e radiofonica a garanzia dell’utenza, i controlli hanno lo scopo di consentire all’Autorità l’esercizio del potere di vigilanza di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249. L’attività investigativa del Nucleo Speciale si sostanzia nel “monitoraggio” della programmazione irradiata dalle emittenti televisive e radiofoniche e riguarda principalmente la pubblicità, le televendite, la tutela degli utenti e dei minori (legge n. 223/1990 e d.lgs. n. 177/2005 e modificazioni). Nel periodo considerato, l’azione di servizio ha consentito di rilevare numerose condotte illecite, segnalate per l’avvio dei relativi procedimenti sanzionatori. Sono state individuate, in particolare, violazioni in materia di pubblicità (affollamento, posizionamento e segnalazione spot), violazioni delle norme a garanzia di minori e utenti (messa in onda di trasmissioni pregiudizievoli allo sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, e di trasmissioni di contenuto pornografico in fascia notturna).

Per quanto riguarda il rispetto delle norme sul diritto d’autore *online*, il legislatore ha attribuito all’Autorità specifiche competenze (cfr. legge n. 633/1941, d.lgs. n. 177/2005; d.lgs. n. 70/2003, di recepimento della direttiva comunitaria 2000/31 sul commercio elettronico). In tale contesto, il Nucleo Speciale della Guardia di Finanza ed i suoi Reparti territoriali svolgono un costante ed attento monitoraggio della rete Internet, nella consapevolezza che gli illeciti ivi perpetrati possono costituire distorsioni di mercato. Peraltro, con l’entrata in vigore del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica (cfr. delibera n. 680/13/CONS), è stato istituito il Comitato per lo sviluppo e la tutela dell’offerta legale di opere digitali, che è composto da una pluralità di soggetti, tra cui appunto anche il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l’editoria della Guardia di finanza.

Da ultimo, in merito alla verifica del rispetto della normativa postale ed agli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, come noto, il decreto legge n. 201 del 2011, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha affidato ad AGCOM le funzioni di Autorità di regolamentazione del settore postale con i connessi compiti in materia di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti. Il Nucleo Speciale, su espressa richiesta dell’Autorità, collabora

allo svolgimento di tali funzioni, con particolare riferimento all'attività ispettiva.

### **L'Organo di Vigilanza**

L'Organo di Vigilanza (OdV) istituito, come noto, il 1° aprile 2009 a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità della proposta di Impegni presentata da Telecom Italia (delibera n. 718/08/CONS), viene confermato, a conclusione del procedimento di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, nel suo ruolo di supporto tecnico all'Autorità, per lo svolgimento delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione.

L'OdV vigila sulla corretta esecuzione degli Impegni e assicura il più ampio rispetto del principio della parità di trattamento. In qualità di organo indipendente, nello svolgimento, delle proprie funzioni adotta, nei confronti di Telecom Italia, provvedimenti e raccomandazioni atti a stimolare una più corretta attuazione degli Impegni, garantendo che i diversi operatori del mercato abbiano la possibilità di accedere alla rete dell'*incumbent* senza alcun ostacolo o pregiudizio, in piena parità di accesso rispetto alle divisioni commerciali interne della stessa Telecom Italia. A tal fine, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica di eventuali inadeguatezze, anomalie o violazioni, comunicandole all'Autorità che esercita i poteri di vigilanza e sanzionatori. Su quest'ultimo punto, la delibera n. 623/15/CONS ribadisce il ruolo dell'OdV quale organismo di ausilio nell'attività di *governance* degli Impegni e che i poteri di tale organismo non devono interferire né pregiudicare l'esercizio dei poteri dell'Autorità.

L'attuale *board*, composto da tre Consiglieri che svolgono le loro funzioni in assoluta indipendenza, si è insediato il 1° dicembre 2012. Il Collegio è presieduto dal Professor Antonio Sassano, designato dall'Autorità e nominato da Telecom Italia insieme agli altri componenti del Collegio, il Professor Marco Lamandini (indicato dall'AGCOM) e il Professor Michele Polo (indicato da Telecom Italia). Nella sua attività l'OdV riceve il supporto di un Segretario Generale (dott. Fabrizio Dalle Nogare) e di un Ufficio di vigilanza che svolge, su richiesta ed indicazioni dell'OdV, attività preliminari ed ausiliarie alla trattazione delle segnalazioni.

Nel corso dell'ultimo anno è proseguita l'interlocuzione tra l'OdV e l'Autorità finalizzata a fornire quei supporti tecnici richiesti per l'espletamento delle proprie funzioni. Si segnalano, inoltre, momenti di confronto per la discussione e l'approfondimento dei temi di comune interesse, tra cui l'incontro con il Servizio economico-statistico dell'Autorità – in cui l'OdV ha condiviso le proprie conoscenze circa le metodologie e i modelli di analisi dei mercati di rete fissa, finalizzati alla costruzione di un modello *proxy* della rete di accesso di Telecom Italia – e quello con la Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete dell'Autorità, finalizzato alla discussione in vista della definizione dei nuovi KPI/KPO.

### ***Le relazioni con le istituzioni e gli enti della Pubblica Amministrazione***

In merito alle relazioni che l'Autorità intrattiene con le istituzioni e gli enti della Pubblica Amministrazione, si segnala che l'Autorità si è attivata per realizzare tutte le disposizioni, volte alla riduzione ed al contenimento della spesa, contenute nei singoli commi dell'articolo 22 del Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari convertito, con modificazioni, dalla L. 11 agosto 2014, n. 114" (ed. Decreto Madia). Le specifiche azioni intraprese sono qui di seguito rappresentate, per quanto riguarda l'individuazione delle sedi dell'Autorità, e più avanti nel corso del testo per tutti gli altri temi.

Per quanto riguarda l'individuazione delle sedi aventi le caratteristiche imposte dalla citata normativa l'Autorità ha condotto delle ricerche di mercato sia in relazione agli Uffici di Napoli, sia in relazione agli Uffici di Roma.

Con riferimento agli uffici di Napoli, in esito alle ricerche condotte sia con interlocutori istituzionali, sia con interlocutori privati, l'Autorità, nel mese di giugno 2015, ha espresso il proprio assenso in ordine all'offerta di locazione da parte dell'Agenzia del Demanio dell'immobile di Palazzo Fondi, sito in Via Medina a Napoli, immobile di prestigio storico e rispondente ai dettami imposti dalla normativa vigente.

Lo stabile è attualmente in fase di adeguamento funzionale e si prevede che le attività di ristruttu-

razione, a cura dell’Agenzia del Demanio, si concluderanno entro i prossimi 24 mesi.

Con riferimento, invece, agli uffici di Roma, l’Autorità, in considerazione dell’accertata indisponibilità di beni pubblici atti allo scopo, ha proceduto alla rinegoziazione del canone di locazione dell’immobile di proprietà privata, sito in via Isonzo 21/b a Roma, adeguandone il valore ad un importo che l’Agenzia del Demanio ha definito congruente.

Si sottolinea inoltre che, nell’ambito della Convenzione per la gestione di servizi strumentali – di cui al medesimo art. 22 del D.L. 90/2014, stipulata in data 17 dicembre 2014, tra l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), l’Autorità per i trasporti (ART) e il Garante per la protezione dei dati personali (Garante *privacy*) – con riferimento al tema dei servizi assicurativi, è stata avviata una serrata interlocuzione per individuare le esigenze condivise per l’avvio di una procedura comune per l’indizione di gare in materia di assicurazioni.

In particolare, nelle more della realizzazione di un futuro progetto congiunto, l’AGCOM e l’AEEGSI hanno avuto una serie di scambi preventivi confluiti nella predisposizione degli atti di gara e conclusisi con l’aggiudicazione, da parte di questa Autorità, della copertura assicurativa relativa alle polizze sanitaria e infortuni, mutuando le medesime condizioni vigenti presso l’AEEGSI.

Tra le iniziative proposte, le parti hanno condiviso l’intento di mettere a fattor comune anche gli affidamenti “sotto soglia” attraverso l’espletamento congiunto di una Richiesta di Offerta (RDO) sul MEPA per talune forniture relative ad alcuni ambiti di intervento (ad esempio per l’acquisto di cancelleria, delle risme di carta, dei toner, i noleggi delle stampanti ecc.). Si è, pertanto, proceduto ad avviare una procedura di gara congiunta con l’AEEGSI e l’ART finalizzata all’acquisizione di carta per fotocopiatrici e stampanti, funzionali alle proprie necessità, da svolgersi nell’ambito del sistema di *E-procurement* del M.E.P.A.

Nell’ambito dello stesso sistema di relazioni, l’Autorità ha sottoscritto, analogamente a quanto avvenuto in AGCM e AEEGSI, una Convenzione con l’istituto previdenziale INPS al fine di consentire al personale avente titolo, purché non proveniente da una pubblica amministrazione, ora iscritto al-

l’INPS-gestione dipendenti pubblici, di proporre domanda di ricongiunzione di eventuali altri periodi contributivi precedentemente maturati presso l’INPS, determinando i relativi oneri sulla base della situazione retributiva in essere al momento dell’assunzione presso l’Autorità.

Tale attività si è resa necessaria al fine di dirimere le criticità emerse a seguito del sopravvenuto obbligo di iscrizione, a decorrere dalla data di assunzione, del personale delle Autorità indipendenti all’ex-INPDAP, ora INPS-gestione dipendenti pubblici, (art. 1, comma 23-quater della legge n. 25/2010, di conversione del d.l. n. 194/2009), con particolare riferimento alle esigenze di ricongiunzione di periodi contributivi.

Nel corso del 2015 l’Autorità ha ampliato la convenzione già sottoscritta con Unioncamere nel 2010 (delibera n. 576/10/CONS) per consentire l’adesione al sistema “PagoPA”, realizzato e gestito dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID), in attuazione dell’art. 5 del Codice dell’Amministrazione Digitale, affinché cittadini e imprese possano effettuare i pagamenti in modalità elettronica.

Come è noto, siffatta convenzione ha consentito la realizzazione del sistema telematico del Registro degli Operatori di Comunicazione, grazie all’utilizzo degli strumenti di *Front-Office* predisposti sul portale impresa.gocfr.it, avvalendosi dell’interoperabilità applicativa tra il ROC e la banca dati del Registro delle Imprese del sistema camerale italiano.

L’adozione di tale sistema ha comportato una semplificazione amministrativa tale da consentire i seguenti vantaggi:

- gli operatori hanno un unico punto di accesso, sia per i servizi erogati dalla Camera di Commercio, Industria e Artigianato sia per gli adempimenti ROC;
- in virtù della disponibilità dei dati del Registro delle Imprese, la compilazione dei modelli è facilitata e gli stessi sono già corredati dalle informazioni camerali;
- l’accesso al portale, subordinato ad autenticazione tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS), garantisce l’autenticità degli atti;
- il ROC riceve automaticamente, per ciascun operatore, tutti gli aggiornamenti intervenuti sui dati camerali (assetti societari, organi amministrativi, dati anagrafici), consentendo loro di non

dover più effettuare un'apposita comunicazione al Registro degli Operatori.

Attraverso l'ampliamento della convenzione nel 2015 è stata avviata la migrazione del sistema che raccoglie le dichiarazione degli operatori regolati relative al contributo da versare all'Autorità.

Il nuovo sistema entrerà a far parte degli strumenti di *Front-Office* del ROC e consentirà di concludere la dichiarazione del contributo con il pagamento elettronico dello stesso.

Ne deriveranno vantaggi sia per le imprese, per la concentrazione di servizi su un'unica piattaforma, per la semplicità e la sicurezza nei pagamenti, sia per l'Autorità, nell'ottica di una maggiore automazione dei processi, della loro standardizzazione, e della semplificazione e digitalizzazione dei servizi. Sarà possibile, infatti, dichiarare e pagare *online* il contributo all'Autorità fin dalla prossima scadenza.

Inoltre, in attuazione di quanto previsto dalla vigente normativa in materia ed in conformità ai principi stabiliti dal Codice per l'Amministrazione Digitale (CAD) e in linea con gli *standard* di sicurezza informatica, nel corso del 2015 è stata sottoscritta un'ulteriore convenzione con Unioncamere.

La finalità è quella di regolare l'accesso dell'Autorità, a titolo non oneroso, a dati predefiniti messi a disposizione da Unioncamere, per il tramite di InfoCamere, per poterli riutilizzare nell'ambito dei sistemi telematici dell'Autorità e, in particolare, per l'implementazione della sezione "Trasparenza" all'interno del sistema "Alice" – attualmente in esercizio – relativamente alla gestione dei contratti e degli affidamenti, in ottemperanza alle previsioni di legge di cui al D.L. 190/2012. Tale convenzione, non prorogabile tacitamente, decorre dal 1 luglio 2015 ed avrà durata fino al 30 giugno 2017.

L'Autorità ha sottoscritto, infine, con l'Agenzia per l'Italia Digitale una convenzione finalizzata all'adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), il nuovo sistema semplificato ed unificato di accesso ai servizi delle PA.

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

Tramite SPID si consentirà ad ogni tipologia di utenza, ed in particolare ai consumatori, l'accesso ai

servizi *online* dell'Autorità attraverso modalità di autenticazione semplificata, dematerializzata e sicura, come già avviene per gli operatori di comunicazione tramite l'utilizzo della Carta nazionale dei servizi (CNS).

I primi servizi rilasciati tramite SPID sul sito *web* istituzionale saranno la comunicazione delle spese pubblicitarie delle Amministrazioni pubbliche, di cui all'articolo 41, comma 1, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177, e la denuncia di violazione della normativa vigente da parte degli operatori di telecomunicazioni e di *pay tv*, a cura e a tutela dei consumatori.

### **Le università e gli enti di ricerca**

Nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha dato ampio impulso alle attività di collaborazione con le università e gli enti pubblici di ricerca volte, tra l'altro, all'analisi e all'approfondimento di temi di natura giuridica, sociologica e tecnico-economica rientranti nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità.

Le attività condotte nell'ambito del programma di ricerca "Servizi e contenuti per le reti di nuova generazione" (Screen) hanno riguardato lo svolgimento di un'indagine sulle abitudini di utenti ed imprese riguardo al consumo di beni e servizi digitali con l'apporto delle diverse università coinvolte.

In merito alle attività svolte in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, l'Autorità ha gestito le attività di coordinamento dei progetti in tema di tutela del diritto d'autore *online* e tutela dei consumatori e ha approvato uno specifico progetto sviluppato dalla Fondazione in tema di classificazione dei *decoder* (delibera n. 388/15/CONS).

L'Autorità ha altresì avviato – in coerenza con i criteri di efficienza e trasparenza previsti dalle Linee guida per l'attivazione di convenzioni con le università o centri di ricerca (cfr. delibera n. 176/15/CONS) – una nuova convenzione con l'Università degli Studi di Napoli Suor Orsola Benincasa, avente ad oggetto l'attivazione di tirocini in favore di giovani laureati e dottorandi, individuati a seguito di un processo di selezione pubblica, lo svolgimento di *master* universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, le attività di studio e ricerca, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi (cfr. delibera n. 458/15/CONS).

Nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha dunque intensificato i rapporti di collaborazione con il mondo accademico e della ricerca, attivando lo strumento flessibile della convenzione quadro per regolare le diverse forme di sinergia fra le istituzioni. L'attenzione dell'Autorità si è particolarmente concentrata, da ultimo, nei confronti delle istituzioni accademiche ubicate nel territori regionali di Lazio e Campania, cioè prossime alle sue sedi, e sono al momento in corso trattative informali finalizzate alla stipula di nuove convenzioni.

D'altro canto, nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha dedicato ampio spazio agli eventi pubblici organizzati con l'apporto del mondo accademico e degli operatori. Si segnalano, a tal proposito, due recenti convegni, uno tenutosi nel 2015 presso l'Università degli Studi di Napoli "Federico II", e l'altro all'inizio del 2016 presso l'Università degli Studi di Napoli "Suor Orsola Benincasa". L'oggetto dei convegni ha riguardato, rispettivamente, il tema relativo alla *mission* del servizio pubblico radiotelevisivo nel nuovo contesto digitale e la riforma del quadro regolatorio relativo alle comunicazioni elettroniche. In tal modo l'Autorità ha inteso intensificare i momenti di riflessione su temi di evidente complessità – data la costante evoluzione che caratterizza i segmenti dei media e delle telecomunicazioni – avvalendosi dell'apporto derivante dal mondo accademico e dagli operatori del settore, chiamati quotidianamente ad applicare le regole di riferimento.

Molto prolifica è stata anche nel corso del 2015 l'attività di divulgazione verso l'esterno dei risultati di studi e di ricerche svolte allo scopo di fornire ai cittadini strumenti operativi per comprendere, educare, prevenire i pericoli insiti negli ambiti in cui l'Autorità opera. A tal fine sono stati svolti convegni, seminari e *workshop* formativi anche in collaborazione con i Comitati regionali per le comunicazioni, che hanno riguardato diverse tematiche quali: la tutela dei minori nell'era Internet con il sostegno di genitori, docenti e ragazzi contro le insidie della Rete; la gestione integrata dei servizi ai cittadini per le conciliazioni; l'informazione e Internet in Italia; la tutela delle minoranze linguistiche e la comunità dei sordi, attraverso la collaborazione con Tgr Rai; i

minori, donne, *web-tv*, l'Internet a scuola e nella vita di bambini, bambini e adolescenti.

Particolarmente intenso è stato, infine, il presidio dell'Autorità sulle iniziative pubbliche rientranti nell'ambito delle materie di propria competenza istituzionale. Si rileva che, nel corso del 2015, l'Autorità ha sostenuto decine di occasioni pubbliche di dibattito e confronto, rilasciando il proprio patrocinio gratuito per la promozione di eventi e incoraggiando la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholder* e mondo accademico.

#### 4.5 Il ruolo dell'Autorità nel sistema internazionale

##### *Il settore delle comunicazioni in Europa*

Nell'ultimo anno sono entrate nel vivo le attività istituzionali di revisione dei riferimenti legislativi europei che presiedono al funzionamento di pressoché tutti i settori di competenza dell'Autorità.

È del maggio 2015 la Comunicazione della Commissione europea recante una Strategia per un mercato unico digitale (cd. Strategia DSM)<sup>86</sup>; tale documento programmatico, pianificando iniziative legislative e di *policy* trasversali a più settori nel vasto ecosistema digitale, è destinato ad incidere, tra gli altri, sui plessi normativi relativi a reti e servizi di comunicazione elettronica, servizi di media audiovisivi, servizi postali, servizi della società dell'informazione e regime del diritto d'autore.

L'approccio olistico alla disciplina di settori adiacenti l'intero comparto digitale, tratto distintivo della Strategia DSM, ha l'obiettivo di azionare tutte le leve al fine di promuovere domanda ed offerta di servizi digitali nell'Unione, nella convinzione, ormai consolidata, che le discipline dei diversi servizi veicolati attraverso infrastrutture digitali non possano essere totalmente indipendenti. Tale approccio mira inoltre a rispondere agli interrogativi relativi al più opportuno trattamento regolamentare dei nuovi *player* attivi sui mercati, con l'intento di assicurare un *level playing field* tra i vari soggetti, intercettando al contempo i cambiamenti intervenuti nella catena del valore dei servizi digitali.

<sup>86</sup> Cfr. l'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN>.

È questo l'ultimo tema della convergenza innescata dai processi di digitalizzazione di cui l'Autorità si è fatta peraltro interprete sin dalla propria istituzione, mediante un assetto che le conferisce compiti di regolamentazione, vigilanza e sanzionatori nel comparto allargato delle comunicazioni.

Proprio in ragione di tale competenza orizzontale su diversi mercati delle comunicazioni e dei numerosi compiti assegnatili con riguardo all'attuazione della Strategia DSM, l'Autorità ha fornito, nel corso del periodo di riferimento, il proprio contributo tecnico in occasione delle varie consultazioni pubbliche previste dalla Strategia stessa. Tra queste si ricordano la consultazione relativa alle modifiche da introdurre alla direttiva sui servizi di media audiovisivi e quella sulle piattaforme *online*, mirante a mettere a fuoco il più opportuno trattamento regolamentare di tali soggetti. L'Autorità ha inoltre contribuito alla formulazione di un punto di vista congiunto sulle caratteristiche dei futuri quadri legislativi delle comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo, nell'ambito delle rispettive reti di cooperazione regolamentare e ha collaborato con i consulenti incaricati dalla Commissione europea di approfondire i vari temi potenzialmente oggetto di riforma.

### **L'attività di informazione agli stakeholder**

Nel corso degli ultimi anni, la comunità finanziaria ha più volte dimostrato il proprio interesse ad aprire un canale di dialogo con le Autorità di regolamentazione, al fine non solo di poter meglio interpretare decisioni che hanno un significativo impatto sulla redditività, sugli incentivi all'investimento e sulla distribuzione dei ricavi nel settore, ma anche di ricavare informazioni sulle politiche regolamentari adottate dalle Autorità e quindi, più in generale, sulla programmazione strategica di lungo periodo.

In virtù delle numerose richieste di confronto pervenute dagli analisti, nel luglio dello scorso anno l'Autorità ha ritenuto opportuno formalizzare la gestione delle relazioni con la comunità finanziaria attribuendo al Servizio Economico-Statistico l'incarico di coordinare tale attività.

Al fine di garantire che gli incontri con gli analisti siano informati ai principi di trasparenza e di

imparzialità, l'Autorità ha quindi formulato delle linee guida concernenti l'organizzazione degli incontri e la gestione delle relazioni con la comunità finanziaria.

Nell'ultimo anno, sono stati organizzati alcuni incontri tematici su argomenti specifici di interesse degli investitori e degli analisti finanziari, a volte tenuti anche tramite *conference call*, e si è intervenuto a *investor day* e manifestazioni organizzate dalla stessa comunità finanziaria a cui l'Autorità è stata invitata a partecipare.

Da sempre l'Autorità mette in primo piano i rapporti con gli *stakeholder*; in quest'ambito si possono segnalare sia la ormai storica esperienza costituita dalla pubblicazione sul sito dell'Autorità dell'*Osservatorio sulle comunicazioni*, sia quelle più recenti dei *Report* e *Focus* a prelevante carattere economico e statistico attraverso i quali ci si pone l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell'Autorità.

Per quanto riguarda l'*Osservatorio sulle comunicazioni*, l'Autorità fornisce a tutti gli *stakeholder* una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di competenza dell'Autorità. Storicamente incentrato esclusivamente sul settore delle telecomunicazioni, il 2015 ha rappresentato un anno di svolta per l'osservatorio dell'AGCOM; non solo è stata cambiata la veste grafica, ma vi è stato anche un ampliamento del contenuto dal momento che, in ottica di un'Autorità convergente, si è ritenuto opportuno fornire una serie di informazioni su tutti i settori di competenza dell'Autorità. L'*Osservatorio sulle comunicazione* viene pubblicato trimestralmente sul sito dell'Autorità (<http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni>) e prevede anche una versione in lingua inglese. Si articola in 4 sezioni, di cui la prima dedicata alle telecomunicazioni, la seconda ai media (televisione, radio, Internet, editoria quotidiana e periodica), la terza ai servizi postali e di corriere espresso, e quella finale riguardante l'andamento dei prezzi al consumo dei servizi di comunicazione. Tramite l'osservatorio, sulla scia di analoghe esperienze di altri Paesi europei, AGCOM mette a disposizione delle imprese, dei consumatori, dei media un set di informazioni allo scopo di rendere più agevole la comprensione delle tendenze di mercato e competitive nel settore delle comunicazioni.

L'introduzione di una sezione specifica sul sito dell'Autorità relativa a *Report e Focus economico-statistici* (<http://www.agcom.it/Report-e-Focus-economico-statistici>), si pone come obiettivo quello di fornire agli *stakeholder* informazioni di maggior dettaglio su argomenti di interesse dell'Autorità. Si tratta di approfondimenti di tipo economico-statistico volti alla diffusione di dati e di analisi, al fine di comprendere le dinamiche e le tendenze evolutive dei settori di riferimento. In tale prospettiva, i *Report* propongono la trattazione analitica di taluni argomenti, mentre i *Focus* offrono una valutazione maggiormente quantitativa su alcuni temi specifici. Tra i *Report* pubblicati vi è quello dal titolo *Il consumo di informazione e la comunicazione politica in campagna elettorale* un'analisi, sulla base di un'accurata e rigorosa indagine di mercato, il cui obiettivo è quello di monitorare le modalità di accesso ai mezzi di comunicazione, il consumo di informazione sui diversi media (tradizionali e *online*) da parte dei cittadini italiani, avendo particolare riguardo all'informazione politica in generale e durante il periodo di campagna elettorale. Per quanto riguarda la sezione dei *Focus economico-statistici*, sono state prodotte una serie di elaborazioni di dati (in serie storica e *cross-section*) sui bilanci delle principali aziende operanti nei mercati di competenza dell'Autorità.

Grazie a queste attività di diffusione l'AGCOM intende fornire alle imprese, ai consumatori e ai media, informazioni aggiuntive nella consapevolezza della rilevanza che, sempre di più, l'informazione economico-statistica riveste come risorsa strategica utile a tutti gli *stakeholder* per orientarsi, valutare e decidere.

### **Le comunicazioni elettroniche**

In continuità con gli anni passati, l'Autorità ha assicurato la propria partecipazione attiva al BEREC, il *Body of European Regulators for Electronic Communication*, sia con riferimento alle consuete interlocuzioni previste ai fini della notifica delle analisi dei mercati nazionali delle comunicazioni elettroniche, sia nello sviluppo del programma annuale

dell'Organismo, rispetto al quale ha continuato a svolgere importanti ruoli di coordinamento.

Ciò con particolare riguardo alle attività connesse alla prossima riforma legislativa di settore – che hanno occupato un posto di primo piano all'interno del programma di lavoro del BEREC per il 2015 e sono destinate ad assumere ancora maggiore rilievo nell'anno in corso – e in particolare, al gruppo di lavoro *"Regulatory Framework"*. In qualità di presidente di tale gruppo, l'Autorità ha svolto un ruolo centrale nella sollecitazione e nello sviluppo delle prime riflessioni tecniche sui temi al centro della cosiddetta *review*, e ha guidato gli esperti che si sono occupati della stesura del parere BEREC sulla riforma, richiesto dalla Commissione nel luglio scorso ed adottato dal BEREC il 10 dicembre 2015.

Inoltre, l'Autorità ha continuato ad assicurare il coordinamento delle attività di monitoraggio e proposta in relazione al processo legislativo per l'adozione del regolamento europeo c.d. *"Telecom Single Market"*<sup>87</sup>, e ha seguito in particolare il susseguirsi delle proposte di compromesso delle varie Presidenze di turno dell'Unione, fino all'adozione del provvedimento legislativo finale lo scorso 26 novembre.

A tale riguardo, si evidenzia il ruolo chiave che tale regolamento attribuisce al BEREC ed ai regolatori nazionali ai fini dell'applicazione delle norme approntate in tema di neutralità della rete e *roaming* internazionale. L'Autorità ha inoltre garantito, anche nel periodo in esame, il coordinamento delle attività BEREC in tema di analisi dei fenomeni dei cd. *Over The Top* e dell'Internet delle cose e l'approfondimento dei possibili impatti di tali fenomeni sull'attuale quadro regolamentare (culminati in due rilevanti rapporti pubblicati nel febbraio 2016), le attività di analisi comparativa dei sistemi di contabilità regolatoria adottati nei 28 Stati membri e le prospettive di una loro sempre maggiore armonizzazione, nonché le attività di valutazione qualitativa delle prassi regolamentari sin qui consolidate nei casi cosiddetti *"Fase 2"* di cui agli articoli 7 e 7bis della Direttiva Quadro, come modificata nel 2009.

<sup>87</sup> Cfr. l'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN>.

L’Autorità ha altresì continuato a presidiare attivamente tali attività comunitarie, assicurando la partecipazione di propri esperti a tutti i gruppi di lavoro tecnici nei quali si articola l’Organismo, nella convinzione che la cooperazione regolamentare fondata sul contributo tecnico dei regolatori nazionali costituisca la via più efficace per un’armonizzazione sostenibile delle pratiche regolatorie nell’Unione, e quindi per il perseguitamento dell’obiettivo del mercato unico.

La designazione dell’Autorità, nella persona del suo Presidente Angelo Marcello Cardani, alla Vicepresidenza del BEREC per il 2015, con specifiche deleghe in tema di riforma settoriale e definizione degli obblighi regolamentari, testimonia l’impegno qualificato profuso dall’intera struttura dell’Autorità e la bontà dell’investimento nella promozione attiva di dinamiche di cooperazione regolamentare su scala europea.

L’Autorità ha altresì assicurato il proprio contributo tecnico regolamentare nell’ambito di tutti i comitati settoriali europei, partecipando attivamente al *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG), al comitato CEPT ECC, dedicato alle comunicazioni elettroniche (anche in tal caso con un ruolo di coordinamento sui temi della numerazione), ed integrando la composizione delle delegazioni nazionali presso il Comitato Comunicazioni ed il Comitato Radio Spettro.

### **L’audiovisivo**

Anche in relazione al settore audiovisivo il tema centrale dell’impegno europeo svolto dall’Autorità nel periodo di riferimento è costituito dalle attività connesse alla riforma della direttiva sui servizi media audiovisivi.

In tale ambito, oltre a partecipare individualmente alla consultazione pubblica lanciata dalla Commissione europea e conclusasi nel settembre 2015, l’Autorità ha partecipato alle attività dell’*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA), organismo consultivo della Commissione UE istituito nel 2014, proprio al fine di coadiuvare l’azione della Commissione stessa durante il processo di revisione del quadro regolamentare del settore audiovisivo.

L’Autorità ha partecipato a tutti e quattro i gruppi di lavoro istituiti in seno all’ERGA al fine di

approfondire ed offrire indicazioni alla Commissione su quattro temi di fondamentale importanza per il futuro della regolamentazione di settore – indipendenza dei regolatori nazionali, giurisdizione materiale, giurisdizione territoriale e tutela dei minori – assumendo in particolare la presidenza del primo gruppo di lavoro nella stesura di un rapporto che ha identificato i principali criteri (*de jure* e *de facto*) su cui fondare il principio di indipendenza dei regolatori di settore.

Con riferimento al programma di lavoro per il 2016, l’Autorità ha confermato il proprio impegno a partecipare a tutti i nuovi gruppi di lavoro e ha messo a disposizione della piattaforma la propria esperienza – maturata anche negli altri settori delle comunicazioni – per il rafforzamento delle regole di procedura interna dell’ERGA. L’Autorità ha inoltre assicurato il proprio contributo tecnico alle attività del Comitato di Contatto, organo composto dai rappresentanti delle autorità di settore degli Stati Membri istituito dalla Direttiva 97/36/CE e del Consiglio d’Europa, con specifico riferimento ai temi della discriminazione razziale e dell’incitamento all’odio e la loro applicazione.

### **I servizi postali**

Nel periodo di riferimento, sono proseguiti i lavori del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERG-P) all’interno del quale l’Autorità ha assicurato un’attiva partecipazione, confermando l’impegno di istituzione coordinatrice del gruppo di lavoro sulla regolamentazione del Servizio universale e acquisendo l’incarico di coordinare le riflessioni per l’impostazione di una strategia regolamentare di medio-periodo della piattaforma.

A conferma del pieno coinvolgimento dell’Autorità nei lavori della piattaforma, nella riunione plenaria del 3 dicembre 2015, l’Autorità, nella persona del Presidente Cardani, è stata designata all’unanimità alla presidenza dell’ERGP per l’anno 2017.

Una specifica menzione merita, tra le attività svolte dall’ERGP nel periodo di riferimento, la pubblicazione dell’opinione congiunta BEREC/ERGP in tema di prezzi e regime regolamentare dei servizi transazionali di consegna dei pacchi. L’analisi, espressamente richiesta dalla Commissione europea a valle della Strategia DSM, identifica le principali

difficoltà rilevate nell’ambito dell’*e-commerce* e della consegna transfrontaliera dei pacchi e analizza le misure attualmente in uso o quelle che potrebbero essere applicate con un *Focus* particolare sulla trasparenza dei prezzi e il controllo da parte dei Regolatori europei.

### **La cooperazione internazionale**

Al di fuori dei confini europei e delle piattaforme previste dal quadro regolamentare comunitario, l’Autorità ha continuato a promuovere dinamiche di cooperazione su scala internazionale, partecipando attivamente ad organismi, associazioni e consensi di regolatori settoriali e mediante iniziative bilaterali, finalizzate allo scambio di esperienze e buone pratiche.

Sono in primo luogo proseguite le attività del progetto di gemellaggio (*twinning*) con il regolatore tunisino del settore delle comunicazione elettroniche, la *Instance Nationale Des Telecommunications* (INT), che l’Autorità coordina come capofila di un consorzio costituito dal regolatore spagnolo e dalla *Direction générale des Entreprises* del Ministero francese dell’Economia, Industria e Lavoro. Nel periodo di riferimento l’Autorità ha raggiunto i vari obiettivi prefissati, tra cui lo svolgimento di attività formative per gli esperti della INT, la pubblicazione dei rapporti sulla portabilità del numero e sull’indipendenza del regolatore tunisino e la predisposizione di 3 bandi di gara per consentire alla INT di acquistare *software* destinati a rendere più efficace la propria azione regolamentare.

In ambito multilaterale, l’Autorità ha partecipato attivamente alle attività dell’EPRA – *European Platform of Regulatory Authorities* (che raccoglie 52 regolatori dell’audiovisivo europei e dell’area della politica di vicinato della Commissione europea), del ReseauMed/MRNA-*Mediterranean Regulators’ Network of the Audiovisual* (rete di regolatori dell’audiovisivo dell’area mediterranea), dell’EMERG-*European-Mediterranean Regulators’ Group* (rete di regolatori delle telecomunicazioni dell’area mediterranea), e del Regulatel (gruppo di regolatori delle

telecomunicazioni dell’America Latina), presiedendo gruppi di lavoro permanenti e fornendo contributi su tematiche di particolare interesse ed attualità (quali il ruolo del servizio pubblico radiotelevisivo, il ruolo delle donne nei media, le comunicazioni *machine-2-machine*).

Oltre alla partecipazione alle piattaforme settoriali, l’Autorità ha inoltre assicurato la partecipazione alle attività dei vari comitati regolamentari operanti in ambito OCSE (tra cui si segnalano il Comitato ICCP-CISP e il *Network of Economic Regulators*, nell’ambito del Comitato RPC) e dei principali *think tank* internazionali operanti negli ambiti istituzionali e di mercato di interesse dell’Autorità. In particolare, nell’ambito del Comitato ICCP-CISP (*Communication Infrastructures and Services Policy*), l’Autorità ha partecipato alla redazione di alcuni documenti preparatori della conferenza interministeriale sull’economia digitale in programma a Cancún nel giugno 2016 ed è stata invitata a presentarli nella riunione preparatoria che si è tenuta a Parigi il 30 novembre 2015.

In ambito bilaterale, l’Autorità ha contribuito al programma TAIEX (*Technical Assistance and Information Exchange*) dell’Unione europea inviando propri esperti a due incontri organizzati dal Ministero delle comunicazioni israeliano e ad un incontro organizzato dal regolatore turco ICTA, e ha intrapreso una proficua collaborazione con la *National Commission on Television and Radio* (NCTR) dell’Armenia, culminata nella firma di un *Memorandum of Understanding* nel giugno 2015, con il *National Council for the Audiovisual* (CNA) del Libano e con la prima Commissione parlamentare del Governo indonesiano per uno scambio di esperienze sulla gestione della transizione al digitale terrestre.

In ultimo, nel novembre 2015, l’Autorità ha contribuito con l’Associazione Eurovisioni all’organizzazione di un *workshop* internazionale dedicato ai temi della riforma della Direttiva Servizi Media Audiovisivi, del *Digital Single Market*, del regolamento sul *Copyright* e della *Net neutrality*.

2016

## APPENDICE



**Tabella A1 - Composizione dell'offerta TV Rai - Emissenti generaliste (anno 2015)**  
**Tempo dedicato ai generi del Contratto di servizio nella fascia oraria: 06:00-24:00**

CANALE	RAI 1	RAI2	RAI3			
GENERI	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%
Informazione e approfondimento generale	1309:02:57	22,30	1118:39:37	18,43	2804:26:04	45,38
Programmi e rubriche di servizio	1335:41:19	22,76	404:42:54	6,67	416:55:16	6,75
Programmi e rubriche di promozione culturale	536:52:48	9,15	374:00:49	6,16	1386:38:49	22,44
Informazione e programmi sportivi	79:35:01	1,36	428:25:45	7,06	198:48:04	3,22
Programmi per minori	18:38:52	0,32	583:43:13	9,62	120:30:38	1,95
Produzioni audiovisive italiane ed europee	610:28:51	10,40	641:24:25	10,57	909:03:35	14,71
<b>TOTALE GENERI</b>	<b>3890:19:48</b>	<b>66,28</b>	<b>3550:56:43</b>	<b>58,50</b>	<b>5836:22:26</b>	<b>94,43</b>
<b>ALTRI</b>	<b>1978:49:26</b>	<b>33,72</b>	<b>2519:15:20</b>	<b>41,50</b>	<b>344:07:28</b>	<b>5,57</b>
<b>TOTALE 6.00-24.00*</b>	<b>5869:09:14</b>	<b>100,00</b>	<b>6070:12:03</b>	<b>100,00</b>	<b>6180:29:54</b>	<b>100,00</b>

\* La programmazione è calcolata in ore nette di trasmissione.

Sono esclusi i seguenti generi: pubblicità, telepromozioni, televendite, promo di rete, annunci di servizio pubblico e spot di campagne sociale, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni.

**Tabella A2 - Composizione dell'offerta TV Rai per persone con disabilità - Emissenti generaliste (anno 2015)**  
**Tempo dedicato nella fascia oraria: 06:00-24:00**

CANALE	RAI1	RAI2	RAI3	Totale RAI
TIPOLOGIA SERVIZIO	h:mm:ss	h:mm:ss	h:mm:ss	h:mm:ss
Programmazione Sottotitolata	5075:59:53	4554:17:38	4293:39:58	13923:57:29
<i>di cui anche Audiodescritta</i>	254:55:19	130:24:40	201:27:57	586:47:56
<b>Totale Programmazione Rai 6.00-24.00*</b>	<b>5869:09:14</b>	<b>6070:12:03</b>	<b>6180:29:54</b>	<b>18119:51:11</b>
<b>% sottotitolatura su totale programmazione</b>	<b>87%</b>	<b>75%</b>	<b>70%</b>	<b>77%</b>

\* La programmazione è calcolata in ore nette di trasmissione.

Sono esclusi i seguenti generi: pubblicità, telepromozioni, televendite, promo di rete, annunci di servizio pubblico spot di campagne sociale, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni

**Tabella A3 - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

## **INFORMAZIONE E APPROFONDIMENTO GENERALE**

---

A 100 GIORNI DAL GIUBILEO

---

A SUA IMMAGINE (E SPECIALI)

---

A SUA IMMAGINE - 60 ANNI DI SANTA MESSA IN TV

---

A SUA IMMAGINE - GIUBILEO

---

A SUA IMMAGINE - LE RAGIONI DELLA SPERANZA

---

BUONGIORNO BENESSERE

---

BUONGIORNO BENESSERE - TUTTI I COLORI DELLA SALUTE

---

BUONO BRUTTO CATTIVO

---

COSÌ LONTANI COSÌ VICINI

---

DOMENICA IN - L'ARENA

---

DOMENICA IN - L'ARENA PROTAGONISTI

---

DOMENICA IN - L'ARENA SPECIALE

---

EXPO MILANO 2015 - LA SFIDA DELLE IDEE

---

I DUELLANTI

---

IL GIUBILEO DI FRANCESCO

---

MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA

---

NON DI SOLO PANE - L'ALTRO EXPO

---

PALERMO CHIAMA ITALIA

---

PETROLIO

---

PIETRELCINA COME BETLEMME XII EDIZIONE

---

PORTA A PORTA

---

PORTA A PORTA SPECIALE VENERDÌ SANTO

---

RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA

---

RAI PARLAMENTO - SETTEGIORNI

---

RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO

---

RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE

---

RAI PARLAMENTO SPECIALE

---

RAI QUIRINALE E RAI SPORT: INCONTRO DEL PRES. DELLA REPUBBLICA CON UNA DELEGAZIONE DEL CONI  
E DI ATLETI ITALIANI

---

SPECIALE PORTA A PORTA - IL VOLO A NEW YORK

---

SPECIALE TG1

---

TG 1: MARCIA CONTRO IL TERRORE

---

TG1

---

TG1 - "L'HOMMAGE" CERIMONIA PER LE VITTIME DEGLI ATTENTATI DEL 13 NOVEMBRE

---

TG1 - CELEBRAZIONE DEL 70° ANNIVERSARIO DELLA LIBERAZIONE

---

TG1 - CERIMONIA PER LO SCAMBIO DEGLI AUGURI DI FINE ANNO

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

TG1 - CONFERENZA STAMPA DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO MATTEO RENZI

---

TG1 - EXPO DELLE IDEE

---

TG1 - EXPO DOPO EXPO

---

TG1 DIALOGO

---

TG1 DIRETTA - DA SCAMPIA NAPOLI - IL PAPA TRA LE VELE

---

TG1 DIRETTA - EXPO 2015 - CONFERENZA INTERNAZIONALE DEI MINISTRI DELLA CULTURA

---

TG1 DIRETTA - XXXVII INCONTRO DI PAPA FRANCESCO CON LA COMUNITÀ DI RINNOVAMENTO

---

TG1 DIRETTA: GROUND ZERO - PREGHIERA PER LE VITTIME PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO

---

TG1 DIRETTA: INTERVENTO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA AL PARLAMENTO EUROPEO

---

TG1 DIRETTA: INTERVENTO DI PAPA FRANCESCO ALLE NAZIONI UNITE

---

TG1 DIRETTA: UN PAPA AL CONGRESSO

---

TG1 DIRETTA: VISITA DI PAPA FRANCESCO AL TEMPIO VALDESE

---

TG1 E RAI QUIRINALE - CERIMONIA DI GIURAMENTO DEL CAPO DELLO STATO

---

TG1 E RAI VATICANO - DIO VIVE A NAPOLI

---

TG1 ECONOMIA

---

TG1 EDIZIONE STRAORDINARIA

---

TG1: CERIMONIA FUNEBRE PER VALERIA SORESIN

---

TG1: OMAGGIO DI PAPA FRANCESCO ALL'IMMACOLATA

---

TG1: PAPA FRANCESCO ALLA CASA BIANCA

---

TUTTI A SCUOLA (DALL'ISTITUTO TECNICO PROFESSIONALE DAVIDE SANNINO DI NAPOLI)

---

TV7

---

VIAGGIO NELLA CHIESA DI FRANCESCO

---

VIVA IL 25 APRILE!

---

PROGRAMMI E RUBRICHE DI SERVIZIO

---

A CONTI FATTI

---

A CONTI FATTI - LA PAROLA A VOI

---

A CONTI FATTI PER TELETHON

---

BUONGIORNO BENESSERE - SPECIALE TELETHON

---

CIBO PER TUTTI

---

CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO

---

DOMENICA DELLE PALME SANTA MESSA CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO E RECITA DELL'ANGELUS

---

MATCH FOR EXPO

---

MESSAGGIO NATALIZIO E BENEDIZIONE URBI ET ORBI DI PAPA FRANCESCO

---

METEO

---

METEO VERDE

---

NELLA MEMORIA DI GIOVANNI PAOLO II

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

PORTA A PORTA - SPECIALE TELETHON

---

SABATO IN

---

SANTA MESSA

---

SANTA MESSA DI NATALE CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO

---

TELETHON

---

TELETHON SHOW #IONONMIARRENDO

---

TG1 - FUNERALI DI STATO DELLE VITTIME DELLA STRAGE AL TRIBUNALE

---

TG1 - RITO DELLA VIA CRUCIS PRESIEDUTO DA PAPA FRANCESCO

---

TG1 - SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO

---

TG1 DIRETTA - MESSAGGIO PASQUALE E BENEDIZIONE URBI ET ORBI

---

TG1 E RAI VATICANO - APERTURA DELLA PORTA SANTA E MESSA SOLENNE PER IL GIUBILEO DELLA MISERICORDIA

---

TG1 E RAI VATICANO: PREGHIERA DI PAPA FRANCESCO ALLA SACRA SINDONE

---

TG1: APERTURA DELLA PORTA SANTA E SANTA MESSA

---

UNO MATTINA - SPECIALE

---

UNO MATTINA - STORIE VERE

---

UNO MATTINA - STORIE VERE PER TELETHON

---

UNO MATTINA

---

UNO MATTINA ESTATE - EFFETTO ESTATE

---

UNO MATTINA ESTATE

---

UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE SANREMO 2015

---

UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON

---

UNO MATTINA IN FAMIGLIA

---

UNO MATTINA PER TELETHON

---

**PROGRAMMI E RUBRICHE DI PROMOZIONE CULTURALE**

---

...C'È QUALCHE COSA IN TE...

---

ANDREA CAMILLERI, IO E LA RAI

---

ARTURO BENEDETTI MICHELANGELI

---

CALLAS

---

CANZONE

---

DREAMS ROAD

---

EASY DRIVER

---

EXPO MILANO 2015: THE OPENING

---

FOOD MARKETS: PROFUMI E SAPORI A KM 0

---

FUORI LUOGO

---

I DIECI COMANDAMENTI

---

I GIGANTI

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

I RAGAZZI DI VIA GIULIA

---

ITALIA DA STIMARE

---

LE CONVERSAZIONI CLOSE UP

---

LINEA BIANCA

---

LINEA BLU

---

LINEA BLU SPECIALE

---

LINEA VERDE

---

LINEA VERDE ESTATE

---

LINEA VERDE ORIZZONTI

---

LINEA VERDE ORIZZONTI ESTATE

---

MEZZOGIORNO ITALIANO - L'ESTATE DALL'EXPO

---

NAPOLI PRIMA E DOPO - LA CANZONE NAPOLETANA IN CONCERTO

---

NOSTRA MADRE TERRA

---

OVERLAND (Edizioni: 13-14-15-16)

---

PASSAGGIO A NORD OVEST

---

PENSO CHE UN SOGNO COSÌ...

---

PREMIO DAVID DI DONATELLO 2015

---

PREMIO LOUIS BRAILLE

---

Q.B. ALL'ESTERO QUANTO BASTA

---

RAI CULTURA - ITALIANI

---

ROAD BOOK

---

ROAD ITALY

---

SANREMO 2015 START

---

SEGRETI POP

---

SPECIALE SUPERQUARK

---

STANOTTE AL MUSEO EGIZIO

---

SUPERQUARK

---

TI LASCIO UNA CANZONE

---

TI LASCIO UNA CANZONE - SPECIALE JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2015 - BULGARIA

---

TI LASCIO UNA CANZONE BIG

---

TIZIANO FERRO - LO STADIO

---

TUTTO DANTE

---

UNA NOTTE PER CARUSO - PREMIO CARUSO 2015

---

UNA VOCE PER PADRE PIO - XVI EDIZIONE

---

**INFORMAZIONE E PROGRAMMI SPORTIVI**

---

CALCIO AMICHEVOLE

---

GRAN PREMIO DI FORMULA 1

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

POLE POSITION

---

RAI SPORT (RUBRICA SPORTIVA CONTENITORE PARTITE NAZIONALE)

---

**PROGRAMMI PER MINORI**

---

58° ZECCHINO D'ORO 2015

---

GLI INCREDIBILI

---

LA LEGGENDA DI ZANNA BIANCA

---

L'ATTESA

---

LO ZECCHINO DI NATALE

---

PETER PAN

---

RIBELLE - THE BRAVE

---

SISTER ACT - UNA SVITATA IN ABITO DA SUORA

---

SISTER ACT 2 - PIU' SVITATA CHE MAI

---

**PRODUZIONI AUDIOVISIVE ITALIANE ED EUROPEE**

---

67° PRIX ITALIA - IL POTERE DELLE STORIE IL LABORATORIO DELLA CREATIVITÀ

---

ALLA SCOPERTA DELL'ALTO ADIGE/SUDTIROL... A UN PASSO DAL CIELO

---

AMICHE DA MORIRE

---

ANIMALI NELLA GRANDE GUERRA

---

ANNA & YUSEF UN AMORE SENZA CONFINI

---

ASPIRANTE VEDOVO

---

ATELIER FONTANA - LE SORELLE DELLA MODA

---

BENVENUTO PRESIDENTE!

---

BRACCIALETTI ROSSI (STAGIONI: 1-2)

---

CHE DIO CI AIUTI (STAGIONI: 1-2)

---

CHEF (DI DANIEL COHEN)

---

CUCCIOLI

---

DON MATTEO (STAGIONI: 6-7-8)

---

È ARRIVATA LA FELICITÀ -

---

EX

---

EX - AMICI COME PRIMA!

---

FANGO E GLORIA

---

FORMIDABILI

---

FUORICLASSE - STAGIONE 3

---

GRAND HOTEL

---

HONG KONG AFFAIR

---

I SUSSURRI DEL DESERTO

---

IL BAMBINO CATTIVO

---

IL CAMMINO PER SANTIAGO

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

IL COMMISSARIO MONTALBANO (SERIE 11 FILM TV E REPLICHE)

---

IL DESIDERIO DI LILLY

---

IL GIOVANE MONTALBANO (STAGIONI: 1- 2)

---

IL MISTERO DEI FENICOTTERI ROSA

---

IL PARADISO DELLE SIGNORE

---

IL PRINCIPE ABUSIVO

---

IL RITMO DELL'AMORE

---

IN VIAGGIO CON ELSA

---

ITALIA IN DIRETTA

---

JANE EYRE

---

KOKOWAAH

---

LA BELLA E LA BESTIA

---

LA DAMA VELATA

---

LA MADRE DELLA SPOSA

---

LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE

---

LA MEMORIA DEL CUORE

---

LA MIA BELLA FAMIGLIA ITALIANA

---

LA RAGAZZA AMERICANA

---

L'ANGELO DI SARAJEVO

---

LE AVVENTURE DI FIOCCO DI NEVE

---

LE MANI SULLA CITTÀ

---

LE NOZZE DI LAURA

---

LE RAGIONI DEL CUORE

---

LEA

---

LEGAMI

---

L'ESERCITO PIÙ PICCOLO DEL MONDO

---

LIMBO

---

L'ORIANA

---

LOVE IS ALL YOU NEED

---

L'UOMO CHE CAVALCAVA NEL BUIO

---

L'UOMO CHE SOGNAVA CON LE AQUILE

---

MAI STATI UNITI (DI CARLO VANZINA)

---

MASCHI CONTRO FEMMINE

---

METRO

---

MINE VAGANTI

---

MINEURS MINATORI E MINORI

---

NATALE A DUBAI

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

NESSUNO MI PUÒ GIUDICARE

---

NEW IN TOWN

---

NOME IN CODICE: ROSE

---

NOTTE PRIMA DEGLI ESAMI

---

PASSIONE SINISTRA

---

PICCOLA LADY

---

PIETRO MENNEA LA FRECCIA DEL SUD

---

PREMIO TV 2015 - 55° PREMIO REGIA TELEVISIVA

---

PROVACI ANCORA PROF! 6

---

QUESTO È IL MIO PAESE

---

RAGION DI STATO

---

RAI PLAYER

---

RUSH

---

SAGGI CONSIGLI

---

SAUL: IL VIAGGIO VERSO DAMASCO

---

SFIDA AL CIELO - LA NARCOTICI 2

---

SOTTO COPERTURA

---

THE IMPOSSIBLE

---

TRE CUORI IN CUCINA

---

TUTTI PAZZI PER ROSE

---

TUTTO PUÒ SUCCEDERE

---

UN AMORE DI SCRITTORE

---

UN ANELLO A PRIMAVERA

---

UN PASSO DAL CIELO (STAGIONI: 2-3)

---

UNA CASA NEL CUORE

---

UNA GRANDE FAMIGLIA - STAGIONE 3

---

UNA LUNA DI MIELE TUTTA SUA...

---

UN'ALTRA VITA

---

UN'ESTATE A PARIGI

---

UN'ESTATE IN MONTAGNA

---

UN'ESTATE...IN SCOZIA

---

VELVET

---

VERSO L'AFRICA

---

VOLARE - LA GRANDE STORIA DI DOMENICO MODUGNO

---

**ALTRI GENERI**

---

A PRIMA VISTA

---

AFFARI TUOI

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

AFFARI TUOI - CHI SI RIVEDE

---

AFFARI TUOI - TELETHON

---

AFFARI TUOI CON IL CUORE

---

AFFARI TUOI RADDOPPIA

---

AFFARI TUOI RADDOPPIA - SPECIALE TELETHON

---

CARA VIOLA

---

CEDAR COVE

---

DARLING COMPANION - UN CARO AMICO

---

DOLCI DOPO IL TIGGÌ

---

DOMENICA IN

---

DOMENICA IN - SPECIALE

---

DOMENICA IN - SPECIALE SANREMO 2015

---

DOMENICA IN - SPECIALE TELETHON

---

ESTATE IN DIRETTA

---

FORTE FORTE FORTE

---

GLI ITALIANI HANNO SEMPRE RAGIONE

---

I MIGLIORI ANNI

---

IL DONO

---

IL MATRIMONIO CHE VORREI

---

IL MEGLIO DI DOMENICA IN

---

IL MEGLIO DI LA POSTA DEL CUORE

---

IL MENU' DE LA PROVA DEL CUOCO

---

ITALIA IN DIRETTA

---

ITALIA IN DIRETTA SPECIALE SANREMO 2015

---

LA POSTA DEL CUORE

---

LA PROVA DEL CUOCO

---

LA PROVA DEL CUOCO - IL MENU DELLE FESTE

---

LA PROVA DEL CUOCO - SABATO IN FESTA

---

LA PROVA DEL CUOCO - SABATO IN FESTA - SPECIALE TELETHON

---

LA PROVA DEL CUOCO - SPECIALE LOTTERIA ITALIA

---

LA PROVA DEL CUOCO - SPECIALE TELETHON

---

LA VITA IN DIRETTA

---

LA VITA IN DIRETTA - SPECIALE EXPO

---

LA VITA IN DIRETTA - SPECIALE SANREMO 2015

---

LA VITA IN DIRETTA PER TELETHON

---

LA VITA IN DIRETTA SPECIALE

---

L'ALBERO DEI DESIDERI

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

L'ANNO CHE VERRÀ

---

LE RICETTE DE LA PROVA DEL CUOCO

---

L'EREDITÀ

---

L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 6

---

L'EREDITÀ LA SFIDA DEI SEI - SPECIALE TELETHON

---

L'EREDITÀ SPECIALE TELETHON

---

NOTTI SUL GHIACCIO

---

P.S. I LOVE YOU

---

PANARIELLO SOTTO L'ALBERO

---

PRETTY WOMAN

---

REAZIONE A CATENA

---

REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE

---

REAZIONE A CATENA EXTRA

---

RICATTO D'AMORE

---

SABATO CON LA PROVA DEL CUOCO

---

SENZA PAROLE

---

SI PUÒ FARE!

---

SI PUÒ FARE! - LA SCELTA

---

SO CHE CI SEI

---

SOGNO E SON DESTO

---

SOGNO E SON DESTO 2

---

TALE E QUALE SHOW

---

THE HELP

---

TOP - TUTTO QUANTO FA TENDENZA

---

TOP - TUTTO QUANTO FA TENDENZA D'ESTATE

---

TORTO O RAGIONE IL VERDETTO FINALE

---

TORTO O RAGIONE LA MACCHINA DELLA VERITÀ

---

UN AMORE TUTTO SUO

---

UN ANNO DA RICORDARE

---

UN REGALO SPECIALE

---

UNICO TESTIMONE

---

**Nota:** le tabelle che seguono comprendono anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa

**Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

## INFORMAZIONE E PROGRAMMI DI APPROFONDIMENTO

---

EVOLUTION

---

GENERAZIONI

---

IL VERIFICATORE

---

PROTESTANTESIMO

---

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI REGIONALI 2015 TRIBUNA ELETTORALE

---

RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME

---

RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA

---

RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO

---

RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE

---

SENZA PECCATO

---

SORGENTE DI VITA

---

SULLA VIA DI DAMASCO

---

TG2

---

TG2 - COSTUME E SOCIETA'

---

TG2 - E...STATE CON COSTUME

---

TG2 - INSIEME

---

TG2 - LA CELEBRAZIONE DELLA FESTA DEL LAVORO

---

TG2 - MEDICINA 33

---

TG2 - MOTORI

---

TG2 - MOTORI ESTATE

---

TG2 - SPECIALE

---

TG2 - TUTTO IL BELLO CHE C'È

---

TG2-RAI PARLAMENTO QUIRINALE 2015

---

VIRUS - IL CONTAGIO DELLE IDEE (E SPECIALI)

---

## PROGRAMMI E RUBRICHE DI SERVIZIO

---

CULTE DE PAQUES

---

CULTE DE PENTECOTE

---

CULTO EVANGELICO DI NATALE

---

I FATTI VOSTRI

---

I FATTI VOSTRI - SPECIALE TELETHON

---

I LEONI MARINI

---

LA DOMENICA SPORTIVA - SPECIALE TELETHON

---

METEO

---

PROTESTANTESIMO - CULTO EVANGELICO

---

QUELLI CHE ASPETTANO - SPECIALE TELETHON

---

TELETHON

---

## PROGRAMMI E RUBRICHE DI PROMOZIONE CULTURALE

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

ALLA RICERCA DEL DELFINO ROSA

---

ARMI LETALI

---

AURORE BOREALI

---

AVVENTURA CON GLI ANACONDA

---

CACCIA AI DIAMANTI VOLANTI

---

CONCERTO DI CAPODANNO 2015

---

CRONACHE ANIMALI

---

CRONACHE ANIMALI ESTATE

---

EXPERIA - VIAGGIO IN ITALIA NELL'ANNO DELL'EXPO

---

GLI SQUALI LEUCA

---

I DINOSAURI DEL MARE

---

I MIGLIORI CANI DA PASTORE DEL GALLES

---

I PREDATORI PERFETTI

---

I SERPENTI MARINI

---

I SURICATI

---

IL CAVALLO

---

IL LABIRINTO DEL COCCODRILLO

---

IL MONDO SOMMERSO DEI COCCODRILLI

---

IL PAPPAGALLO GENIALE

---

IL PARADISO DEGLI SQUALI DELLA POLINESIA

---

IL RE DEI CARPAZI

---

IL RE DEI MARI

---

IL RE DELLA GIUNGLA

---

IL SESTO SENSO DEGLI ANIMALI

---

LA GRANDE CORSA

---

L'ANACONDA IL RE DEI SERPENTI

---

LE GRANDI MIGRAZIONI

---

L'ISOLA DEI VAMPIRI

---

LO SQUALO BIANCO

---

NATI PER MIGRARE

---

OBIETTIVO PIANETA

---

PALIO DI SIENA 2015

---

SERENO VARIABILE

---

SERENO VARIABILE ESTATE

---

SIGNORI DEL VINO

---

SPECIALE VOYAGER

---

TG2 - EAT PARADE

---

TG2 - SI' VIAGGIARE

---

segue **Tabella A4 - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

VIAGGI DA RECORD

---

VOLARE CON I CONDOR

---

VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA

---

ZAMBESI IL GRANDE FIUME SELVAGGIO

---

**INFORMAZIONE E PROGRAMMI SPORTIVI**

---

FORMULA 1: GRAN PREMIO

---

LA DOMENICA SPORTIVA

---

LA DOMENICA SPORTIVA ESTATE

---

POLE POSITION

---

QUELLI CHE ASPETTANO

---

QUELLI CHE IL CALCIO

---

TG SPORT

---

**PROGRAMMI PER MINORI**

---

12 VOLTE NATALE

---

A CHRISTMAS CAROL

---

ANNIE CLAUS VA IN CITTÀ

---

ASTERIX & OBELIX AL SERVIZIO DI SUA MAESTA'

---

C'ERA UNA VOLTA NEL PAESE DELLE MERAVIGLIE

---

COME D'INCANTO

---

FANTASIA

---

FANTASIA 2000

---

HEARTLAND

---

IL CANE POMPIERE

---

IL NOSTRO AMICO CHARLY (STAGIONI: da 1 a 16)

---

IL NOSTRO AMICO KALLE (STAGIONI: da 1 a 5)

---

IL SIGNORE DELLO ZOO

---

LA BUSSOLA D'ORO

---

LA NOSTRA AMICA ROBBIE (STAGIONI: da 1 a 8)

---

LA NOTTE PRIMA DELLA NOTTE DI NATALE

---

L'APPRENDISTA STREGONE

---

LOSSIE

---

LE AVVENTURE DI TIN TIN IL SEGRETO DELL'UNICORNO

---

LE SORELLE MCLEOD (MCLEOD'S DAUGHTERS)

---

ONCE UPON A TIME - C'ERA UNA VOLTA

---

PLANES

---

RAPUNZEL - L'INTRECCIO DELLA TORRE

---

THE GOOD WITCH'S CHARM - L'INCANTESIMO DI CASSIE

---

THE GOOD WITCH'S DESTINY - IL DESTINO DI CASSIE

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

THE GOOD WITCH'S WONDER - UN'AMICA PER CASSIE

---

THE WONDERFUL WORLD OF DISNEY

---

TOY STORY - TUTTO UN ALTRO MONDO

---

WALT DISNEY - DONALD DUCK

---

WALT DISNEY - GOOFY

---

WALT DISNEY - MICKEY MOUSE

---

WALT DISNEY - PLUTO

---

**PRODUZIONI AUDIOVISIVE ITALIANE ED EUROPEE**

---

AMORE TRA I FIORDI - STAGIONE 1

---

ANNA WINTER - CACCIA AL KILLER

---

BLITZ

---

BRACCIALETTI ROSSI - STAGIONE 2

---

CARL MØRCK - 87 MINUTI PER NON MORIRE

---

COUNTDOWN (DIE JAGD BEGINNT) (STAGIONI: da 1 a 3)

---

DELITTI IN PARADISO (STAGIONI: da 1 a 4)

---

DREAM HOTEL: CARAIBI, DUBAI, INDIA, MALAYSIA, SUDAFRICA

---

FATTI UNICI

---

FUORICLASSE - STAGIONE 3

---

GUARDIA COSTIERA (STAGIONI: da 12 a 15)

---

HANSEL & GRETEL - CACCIATORI DI STREGHE

---

HEROES - CATASTROFE IMMINENTE

---

HOLY WATER

---

I NOSTRI CARI VICINI - STAGIONE 1

---

I TRE MOSCHETTIERI

---

IK1 - TURISTI IN PERICOLO

---

IK1 TURISTI IN PERICOLO - STAGIONE 1

---

IL COMMISSARIO HERZOG (STAGIONI: da 1 a 4)

---

IL COMMISSARIO LANZ (STAGIONI: da 1 a 4)

---

IL COMMISSARIO REX (STAGIONI: da 1 a 10)

---

IL COMMISSARIO VOSS - STAGIONE 1

---

IL MIO NON FIDANZATO PER NATALE

---

IN THE NAME OF THE KING

---

JE SUIS ILAN - 24 JOURS

---

KOKOWAAH

---

KUNG FU MAMMA

---

LA CIOCIARA

---

LA NAVE DEI SOGNI (SERIE: 13 FILM TV)

---

LA NAVE DEI SOGNI (SERIE: 9 FILM TV)

---

segue **Tabella A4 - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

LA PANTERA ROSA

---

LA SCELTA DI CATIA - 80 MIGLIA A SUD DI LAMPEDUSA

---

LA TREGUA

---

L'OMICIDIO NON È UNA FIABA

---

LONDON BOULEVARD

---

LUNA DI MIELE... CON FANTASMI

---

MALIZIA (DI SALVATORE SAMPERI)

---

MARIE BRAND (SERIE: 15 FILM TV)

---

MILLENNIUM - UOMINI CHE ODIANO LE DONNE

---

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETA' (SERIE: 5 FILM TV)

---

OMICIDIO IN PRIMA SERATA (LINDBURGS FALL)

---

RAGING SHARKS

---

RAIPLAYER

---

RED RIDING: 1980

---

RED RIDING: 1983

---

REX (STAGIONI: da 4 a 18)

---

ROSEMARY'S BABY

---

SFIDA AL CIELO - LA NARCOTICI 2

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - STAGIONE 1

---

SQUADRA SPECIALE COBRA 11 (STAGIONI: da 1 a 36)

---

SQUADRA SPECIALE COBRA 11 SEZIONE 2 - STAGIONE 1

---

SQUADRA SPECIALE COLONIA (STAGIONI: da 1 a 8)

---

SQUADRA SPECIALE LIPSIA (STAGIONI: da 1 a 13)

---

SQUADRA SPECIALE STOCCARDA (STAGIONI: da 2 a 3)

---

SQUADRA SPECIALE STOCCARDA - STAGIONE 3

---

STRIKE BACK (STAGIONI: da 2 a 4)

---

SUSKIND - LE ALI DELL'INNOCENZA

---

UN CICLONE IN CONVENTO - STAGIONE 1

---

VALZER CON BASHIR

---

WINDSTORM - LIBERI NEL VENTO

---

ZIO GIANNI - STAGIONE 1

---

ALTRI GENERI

---

13

---

A PROVA D'INGANNO

---

AFTER THE SUNSET

---

AGENTS OF S.H.I.E.L.D.

---

ALLAVITA! DIETRO LE QUINTE DEL CIRQUE DU SOLEIL

---

ARMY WIVES - CONFLITTI DEL CUORE

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

ATTACCO AL POTERE - OLYMPUS HAS FALLEN

---

BATES MOTEL

---

BEASTLY (D. BARNZ)

---

BELLA DOLCE BABY SITTER

---

BELLA E LETALE

---

BIG DRIVER (DI M. SALOMON)

---

BLUE BLOODS

---

BODY OF PROOF

---

BOSS IN INCOCNITO

---

BOSS IN INCOCNITO - STAGIONE 3

---

CASTLE

---

COLD CASE

---

COME ESSERE UN GENTLEMAN

---

COME TI AMMAZZO L'EX

---

COMMAND PERFORMANCE

---

COPPIE IN ATTESA

---

CORRERE ANCORA

---

CORSA A WITCH MOUNTAIN

---

CORSA CON LA MORTE

---

CRIMINAL MINDS

---

CSI: CYBER

---

DEADLY SPA - WEEKEND DA INCUBO

---

DETTO FATTO

---

DETTO FATTO - SPECIALE TELETHON

---

DETTO FATTO ESTATE

---

DETTO FATTO LIGHT

---

DETTO FATTO LIGHT ESTATE

---

DUE CASE PER NATALE

---

DUE UOMINI E MEZZO

---

ELEMENTARY

---

ESCAPE PLAN - FUGA DALL'INFERNO

---

FINO ALL'ULTIMO INGANNO

---

FORECLOSED - QUESTA È LA MIA CASA

---

FRAMMENTI DI FOLLIA

---

FUGA DAL PASSATO

---

G.I. JOE - LA VENDETTA

---

GHOST WHISPERER - PRESENZE

---

GLI OCCHI SU DI TE

---

segue **Tabella A4 - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

GONE IN SIXTY SECONDS - FUORI IN 60 SECONDI

---

HAWAII FIVE-0

---

HERBIE IL SUPERMAGGIOLINO

---

HIDE - SEGRETI SEPOLTI

---

HOLIDAZE - NATALE CON I MIEI

---

I SEGRETI NON RIPOSANO IN PACE

---

ICE QUAKE - NATALE DI GHIACCIO

---

IL DOPPIO VOLTO DELLA PAURA

---

IL GIOCO DELL'INGANNO

---

IL MONDO DEI REPLICANTI

---

IL PASSATO NON MUORE MAI

---

IL PIU' GRANDE PASTICCERE

---

IL RAGAZZO DELLA PORTA ACCANTO

---

IL SILENZIO DEL TESTIMONE

---

IL TOCCO DI UN ANGELO

---

IMMORTALS

---

IN FUGA PER MIA FIGLIA (GONE)

---

IRON MAN 3

---

JOHN CARTER

---

KING & MAXWELL

---

LA MIA AMICA IMMAGINARIA

---

LA PANTERA ROSA 2

---

LA SPOSA DI NEVE

---

LA TRAPPOLA DELL'INNOCENZA

---

LA VERITA' NON PUO' ASPETTARE

---

L'ALTRA MADRE

---

LEGAMI PERICOLOSI

---

LIMITLESS

---

L'OMBRA DEL MALE

---

LOVE AND HONOR

---

LUI È LA MIA OSSESSIONE

---

MESKADA

---

MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA

---

MIRACOLO A MANHATTAN

---

MONTE BIANCO - SFIDA VERTICALE

---

MORTE PRESUNTA IN PARADISO

---

NATALE CON HOLLY

---

NATASTROFE

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

NCIS LOS ANGELES

---

NCIS UNITA' ANTICRIMINE

---

NCIS: NEW ORLEANS

---

NELLA RETE DEL SERIAL KILLER

---

NELLA RETE DELL'INGANNO

---

NON PUOI NASCONDERTI PER SEMPRE

---

NORA ROBERTS - L'ESTATE DEI MISTERI

---

NOTTE BRAVA A LAS VEGAS

---

OGNI CASA HA I SUOI SEGRETI

---

OMICIDI DI COPPIA

---

OPERAZIONE CUPCAKE

---

OPERAZIONE SPY SITTER (THE SPY NEXT DOOR)

---

OSSESSIONE PERICOLOSA

---

PASSIONE SENZA REGOLE

---

PECHINO EXPRESS - IL NUOVO MONDO

---

PERIMETRO DI PAURA

---

PIACERE, SONO UN PO' INCINTA

---

PLAYDATE - IL SEGRETO DIETRO LA PORTA

---

PRETTY PRINCESS

---

PRINCIPE AZZURRO CERCASI

---

PROFESSIONE ASSASSINO

---

PROSSIMA FERMATA: OMICIDIO

---

QUANDO L'AMORE HA INIZIO

---

QUANDO L'AMORE SBOCCIA A NATALE

---

QUELLI CHE IL CALCIO - SPECIALE TELETHON

---

RAMPART

---

RAZZO LASER

---

REAL STEEL - CUORI D'ACCIAIO

---

RED DAWN - ALBA ROSSA

---

RESURRECTION

---

RICOCHET - LA MASCHERA DELLA VENDETTA

---

RICORDAMI ANCORA

---

ROBIN HOOD (FILM ANIMAZIONE)

---

SCORPION

---

SEA PATROL

---

SENZA TRACCIA (WITHOUT A TRACE)

---

SETUP

---

SEX LIST - OMICIDIO A TRE

---

segue **Tabella A4 - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

SNOWMAGEDDON - DISASTRI DI NATALE

---

SOLA NEL BUIO (J. RUBEN)

---

SORCI VERDI

---

SPY HARD - SPIA E LASCIA SPIARE

---

STOLEN

---

STRACULT

---

STREGHE

---

SUL FILO DEL PERICOLO

---

THE AVENGERS

---

THE BLACKLIST

---

THE CALL

---

THE CLINIC - LA CLINICA DEI MISTERI

---

THE DOVEKEEPERS - IL VOLO DELLA COLOMBA

---

THE GOOD WIFE

---

THE LAST KEEPERS - LE ULTIME STRGHE

---

THE LONE RANGER

---

THE MCCARTHYS (TUTTI INSIEME APPASSIONATAMENTE)

---

THE OUTSIDER

---

THE SON OF NO ONE

---

THE VOICE OF ITALY (I COACH, I MAGNIFICI 4, I WANT YOU, IL RING, ULTIMA CHANCE)

---

THE WILD STALLION

---

THOR: THE DARK WORLD

---

TRUST

---

TUTTE LE STRADE PORTANO A CASA

---

TUTTO PER MIO MARITO

---

UN NATALE FORTUNATO

---

UN PIANO PERFETTO

---

UNA MADRE NON PROPRIO... PERFETTA

---

UNDER THE DOME

---

VERDETTO FATALE

---

**Nota:** le tabelle che seguono comprendono anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa

**Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

**INFORMAZIONE E APPROFONDIMENTO GENERALE**

---

#PAROLEPERPARIGI

---

47 35 PARALLELO ITALIA

---

AGORÀ

---

AGORÀ ESTATE

---

AGORÀ SPECIALE

---

AMORE CRIMINALE

---

BALLARO'

---

CHE FUORI CHE TEMPO CHE FA - LE NOTIZIE DEGLI ALTRI

---

CHE FUORI CHE TEMPO CHE FA

---

CHE FUORI TEMPO CHE FA

---

CHE TEMPO CHE FA

---

DOC 3

---

ELISIR

---

FUORI BINARIO

---

I DIECI COMANDAMENTI

---

IL GRANDE BLUFF

---

IN 1/2H

---

IO & GEORGE

---

LA STRAORDINARIA AVVENTURA DI EXPO 2015 - UNA STORIA ITALIANA

---

L'ERBA DEI VICINI

---

MENNEA SEGRETO

---

PINO MASCIARI - STORIA DI UN IMPRENDITORE CALABRESE

---

PRESADIRETTA

---

RADICI - L'ALTRA FACCIA DELL'IMMIGRAZIONE

---

RAI PARLAMENTO - SPECIALE

---

RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA

---

REPORT

---

REPORT CULT

---

SCONOSCIUTI - LA NOSTRA PERSONALE RICERCA DELLA FELICITÀ

---

STELLE NERE

---

STORIA DI UN CANTIERE

---

TG3

---

TG3 - FUORI TG

---

TG3 - SPECIALE ELEZIONI

---

TG3 EDIZIONE STRAORDINARIA

---

TG3 MINUTI

---

TG3 SPECIALE

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

TGR - AMBIENTE ITALIA

---

TGR - EXPO MILANO 2015

---

TGR - EXPO MILANO 2015 NEWS

---

TGR - LEONARDO

---

TGR - NON SOLO EXPO

---

TGR - PIAZZA AFFARI

---

TGR - REGIONI E RAGIONI DEL GIUBILEO

---

TGR EDIZIONE STRAORDINARIA

---

TGR: EXPO - UN MONDO DI REGIONI

---

UN GIORNO IN PRETURA

---

ZERO A ZERO

---

### **PROGRAMMI E RUBRICHE DI SERVIZIO**

---

AGORÀ SPECIALE TELETHON

---

CHI L'HA VISTO?

---

CHI L'HA VISTO? LE STORIE

---

CI SIAMO SERATA PER L'AUTISMO

---

COMMUNITY - L'ALTRA ITALIA

---

ELISIR

---

HOTEL 6 STELLE

---

IL POSTO GIUSTO

---

LA TREDICESIMA ORA

---

METEO

---

MI MANDA RAITRE

---

RAI EDUCATIONAL - TV TALK - SPECIALE TELETHON

---

RAI PARLAMENTO - SPAZIOLIBERO

---

SPECIALE COMMUNITY - L'ALTRA ITALIA

---

TELETHON

---

TGR - ESTOVEST

---

### **PROGRAMMI E RUBRICHE DI PROMOZIONE CULTURALE**

---

#IO LEGGO PERCHÈ

---

AH!...LA MUSICA!...

---

ANDREA CAMILLERI IL MAESTRO SENZA REGOLE

---

ASPETTANDO GEO

---

CLIP: PAPPAGONE E IL MUTUO

---

CORREVA L'ANNO

---

DAI NOSTRI INVIATI - LA RAI E L'ISTITUTO LUCE RACCONTANO LA MOSTRA DEL CINEMA DI VENEZIA 1932-1953

---

D-DAY I GIORNI DECISIVI

---

E LASCIATEMI DIVERTIRE

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

FIGU - ALBUM DI PERSONE NOTEVOLI

---

FUORI QUADRO

---

GEO

---

GEO & GEO

---

GEO MAGAZINE

---

GLI ESAMI NON FINISCONO MAI

---

IL TEATRO DI EDUARDO

---

IL TRAFORO DEL MONTE BIANCO - IL SOGNO LOGICO

---

KILIMANGIARO (CI DIVERTIREMO UN MONDO, IL BORGO DEI BORGHI, TUTTO UN ALTRO MONDO, ALBUM, MAG, SUMMER NIGHTS)

---

LA GRANDE STORIA

---

LA SUPERSTORIA

---

MINI RITRATTI QUANDO LA VITA E' UNO SPETTACOLO

---

NA SANTARELLA

---

NIGHT WILL FALL

---

NOI SIAMO L'ITALIA

---

NON TI PAGO!

---

O TUONO 'E MARZO

---

PANE QUOTIDIANO

---

PER UN PUGNO DI LIBRI

---

QUESTI FANTASMI

---

R.A.M. - RICERCA ARCHIVIO MEMORIA

---

RAI EDUCATIONAL - EUROPA IN 4D

---

RAI EDUCATIONAL - IL TEMPO E LA STORIA

---

RAI EDUCATIONAL - ITALIA IN 4D

---

RAI EDUCATIONAL - RES

---

RAI EDUCATIONAL - VIAGGIO NELL'ITALIA CHE CAMBIA

---

RITRATTI QUANDO LA VITA E' UNO SPETTACOLO

---

RIVEDIAMOLI

---

SCALA MERCALLI

---

SLANG - THAT'SAPORE

---

THE COOKING SHOW - IL MONDO IN UN PIATTO

---

TIZIANO TERZANI UNA VITA SOPRA LE RIGHE

---

TOTO AND HIS SISTERS

---

ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA

---

UOMO E GALANTUOMO

---

VISIONARI

---

**INFORMAZIONE E PROGRAMMI SPORTIVI**

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

GIRO D'ITALIA - GIRO ALL'ARRIVO

---

IL PROCESSO DEL LUNEDÌ

---

SFIDE

---

**PROGRAMMI PER MINORI**

---

CARS - MOTORI RUGGENTI

---

CARS 2

---

DONALD & GOOFY

---

DONALD DUCK

---

GOOFY

---

KEBAB FOR BREAKFAST (STAGIONI: 1 E 2)

---

LA CASA NELLA PRATERIA

---

MICKEY MOUSE

---

OLIVER & COMPANY

---

PLUTO

---

STANLIO & OLLIO PER RIDERE INSIEME

---

ZORRO

---

PROGRAMMI PER MINORI

---

CARS - MOTORI RUGGENTI

---

CARS 2

---

DONALD & GOOFY

---

DONALD DUCK

---

GOOFY

---

KEBAB FOR BREAKFAST (STAGIONI: 1 E 2)

---

LA CASA NELLA PRATERIA

---

MICKEY MOUSE

---

OLIVER & COMPANY

---

PLUTO

---

STANLIO & OLLIO PER RIDERE INSIEME

---

ZORRO

---

PRODUZIONI AUDIOVISIVE ITALIANE

---

002 OPERAZIONE LUNA

---

8 DONNE E UN MISTERO

---

A CAVALLO DELLA TIGRE

---

A ROYAL WEEKEND

---

ABBASSO LA MISERIA

---

AD OVEST DI PAPERINO

---

ADDIO, MIA BELLA SIGNORA!

---

AGENZIA RICCARDO FINZI... PRATICAMENTE DETECTIVE

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

AKIKO

---

AMANTI SENZA AMORE

---

AMORI MIEI

---

ANEMA E CORE

---

ANNA

---

ANTEPRIMA NON UCCIDERE - LA SERIE

---

ARRIVA FRÀ CRISTOFORO

---

ARRIVANO I DOLLARI!

---

ARRIVANO JOE E MARGHERITO

---

ARSENIO LUPIN

---

ATTILA, IL FLAGELLO DI DIO

---

AUDACE COLPO DEI SOLITI IGNOTI

---

AVANTI C'È POSTO

---

BELLE MA POVERE

---

CACCIA AL MARITO

---

CACCIA ALL'UOMO

---

CAFÈ EXPRESS

---

CAMERIERA BELLA PRESENZA OFFRESI...

---

CAMILLA

---

CAMPANE A MARTELLO

---

CAMPING (FRANCO ZEFFIRELLI)

---

CAMPO DE' FIORI

---

CARTOUCHÉ

---

CATENE

---

C'È UN SENTIERO NEL CIELO

---

CENTO ANNI D'AMORE

---

CERASELLA

---

CHARLOT - CHAPLIN

---

CHI SI FERMA È PERDUTO

---

CLAN WAGNER - STORIA DI UNA FAMIGLIA

---

CLASSE DI FERRO

---

COLPO DI LUNA

---

COSE NOSTRE - MALAVITA

---

CRONACHE DI POVERI AMANTI

---

DARÒ UN MILIONE

---

DÉJÀ VU - CORSA CONTRO IL TEMPO

---

DESIDERIO 'E SOLE

---

DIABOLICAMENTE TUA

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

DICK CARTER, LO SBIRRO

---

DIPLOMACY - UNA NOTTE PER SALVARE PARIGI

---

DIVORZIO ALL'ITALIANA

---

DOC MARTIN (STAGIONI da 2 a 3)

---

DOMANI ACCADRÀ

---

DONNE SOLE

---

DOPO DIVORZIEREMO

---

DRAMMA DELLA GELOSIA (TUTTI I PARTICOLARI IN CRONACA)

---

DUE AGENTI MOLTO SPECIALI

---

DUE BIANCHI NELL'AFRICA NERA

---

DUE LETTERE ANONIME

---

DUE POSTI AL SOLE

---

È CADUTA UNA DONNA

---

È PIÙ FACILE CHE UN CAMMELLO...

---

ECCEZZIUNALE VERAMENTE - CAPITOLO SECONDO... ME

---

ECCEZZIUNALE...VERAMENTE

---

ECCO FATTO

---

ER PIÙ - STORIA D'AMORE E DI COLTELLO

---

ERCOLE CONTRO I FIGLI DEL SOLE

---

ERCOLE CONTRO ROMA

---

ERCOLE E LA REGINA DI LIDIA

---

ERCOLE L'INVINCIBILE

---

ERODE IL GRANDE

---

FANTASMI A ROMA

---

FATTI DI GENTE PERBENE

---

FATTO DI SANGUE FRA DUE UOMINI PER CAUSA DI UNA VEDOVA. SI SOSPETTANO MOVENTI POLITICI

---

FERDINANDO I RE DI NAPOLI

---

FRANCO E CICCIO SUL SENTIERO DI GUERRA

---

FRENCH KISS (DI L. KASDAN)

---

FUGA PER LA SALVEZZA

---

FUORI

---

FUORI CONTROLLO (M. CAMPBELL)

---

GAMBE D'ORO

---

GENERATION WAR

---

GENTE DI RISPETTO

---

GENTE D'ONORE

---

GENTE FELICE

---

GIORNO DI NOZZE

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

GLI AMANTI LATINI

---

GLI AMICI DEL BAR MARGHERITA

---

GLI EROI DEL DOPPIO GIOCO

---

GLI EROI DI TELEMARK

---

GLI IMBROGLIONI

---

GOMORRA LA SERIE - STAGIONE 1

---

GUARDIA, GUARDIA SCELTA, BRIGADIERE E MARESCIALLO

---

GUARDIA, LADRO E CAMERIERA

---

HANNAH ARENDT

---

I DIALOGHI DELLE CARMELITANE (DI P. AGOSTINI, R.L. BRUCKBERGER)

---

I DUE COLONNELLI

---

I DUE CROCIATI

---

I DUE GATTONI A NOVE CODE...E MEZZA AD AMSTERDAM

---

I DUE ORFANELLI

---

I DUE POMPIERI

---

I FICHISSIMI

---

I GIOCATORI

---

I LADRI

---

I MISERABILI

---

I MISTERI DI MURDOCH - STAGIONE 7

---

I PAPPAGALLI

---

I POMPIERI DI VIGGIÙ

---

I SOLITI IGNOTI

---

IF ONLY

---

IL BIDONE

---

IL CANDIDATO - ZUCCA PRESIDENTE STAGIONE 1

---

IL COLOSSO DI RODI

---

IL CONTE DI MONTECRISTO

---

IL CORAZZIERE

---

IL DECALOGO DI VASCO

---

IL DELITTO DI GIOVANNI EPISCOPO

---

IL FIGLIO DI SPARTACUS

---

IL GIORNO PIÙ CORTO

---

IL GRANDE COCOMERO

---

IL LADRO DELLA GIOCONDA

---

IL MIO AMICO GIARDINIERE

---

IL MOSTRO

---

IL NAUFRAGO DEL PACIFICO

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

IL PECCATO DEGLI ANNI VERDI

---

IL ROMANZO DI UN LADRO DI CAVALLI

---

IL SEDUTTORE

---

IL SEGNO DI VENERE

---

IL SEME DEL TAMARINDO

---

IL SIGNOR ROBINSON - MOSTRUOSA STORIA D'AMORE E D'AVVENTURE

---

IL TRENO (J. FRANKENHEIMER)

---

ILARIA ALPI - L'ULTIMO VIAGGIO

---

IO LA CONOSCEVO BENE

---

ITALY IN A DAY

---

JACK & SARAH

---

JEWEL

---

LA BALLERINA E BUON DIO

---

LA BANDA DEGLI ONESTI

---

LA BELLA MUGNAIA

---

LA CADUTA GLI ULTIMI GIORNI DI HITLER

---

LA FIGLIA DEL CAPITANO FILM

---

LA GRANDE RAPINA (ROBBERY UNDER ARMS)

---

LA LOCANDIERA

---

LA MASCHERA DI FERRO (RANDALL WALLACE)

---

LA MIA LEGGE

---

LA MOGLIE DI MIO MARITO

---

LA MOGLIE È UGUALE PER TUTTI

---

LA NIPOTE SABELLA

---

LA NONNA SABELLA

---

LA RAGAZZA DELLE BALENE

---

LA REGINA DI SABA

---

LA RISAIA

---

LA SIGNORA DEL WEST

---

LA SPADA E LA CROCE

---

LA SPOSA NON PUO' ATTENDERE

---

LA TIGRE È ANCORA VIVA: SANDOKAN ALLA RISCOSSA!

---

LA TIGRE E LA NEVE

---

LADIES IN LAVENDER

---

L'ASSASSINO È QUELLO CON LE SCARPE GIALLE

---

LAZZARELLA

---

LE AMICHE

---

LE AVVENTURE DI SANDOGAT

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

LE BACCANTI

---

LE DICIOTTENNI

---

LE FATICHE DI ERCOLE

---

LE MASSAGGIATRICI

---

LE MERAVIGLIOSE AVVENTURE DI MARCO POLO (LO SCACCHIERE DI DIO)

---

LE QUATTRO GIORNATE DI MILANO

---

LE SIGNORE

---

LE SIGNORINE DELLO 04

---

L'ESTATE DEL MIO PRIMO BACIO

---

LIGABUE

---

L'IMPERATORE DI CAPRI

---

L'IMPIEGATO

---

L'ISOLA MISTERIOSA E IL CAPITANO NEMO

---

LO SMEMORATO DI COLLEGNO

---

LOCH NESS

---

L'ORO DI ROMA

---

L'ULTIMO METRÒ (DI FRANÇOIS TRUFFAUT)

---

L'UOMO DI PAGLIA

---

L'UOMO IN NERO

---

MADAME SANS GENE (DI CHRISTIAN-JAQUE)

---

MADDALENA... ZERO IN CONDOTTA

---

MALA VITA

---

MARCO POLO

---

MARILYN

---

MARISA LA CIVETTA

---

MARUZZELLA

---

MIO FIGLIO NERONE

---

MIRACOLO A SANT'ANNA

---

MOGLI PERICOLOSE

---

MOGLIE E BUOI

---

MOZZARELLA STORIES

---

MR SELFRIDGE - STAGIONE 1

---

MR. & MRS. BRIDGE

---

NEFERTITI, REGINA DEL NILO

---

NEL SEGNO DI ROMA

---

NO - I GIORNI DELL'ARCOBALENO

---

NON C'È PACE TRA GLI ULIVI

---

NON MI MUOVO!

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

NON UCCIDERE

---

NON UCCIDERE (C. CORBUCCI)

---

NUOVO CINEMA PARADISO

---

OCCHIO ALLA PENNA

---

OCEANWORLD 3D

---

ONE LIFE

---

ORAZI E CURIAZI

---

PAPPA E CICCIA

---

PAROLA DI LADRO

---

PASSIONE

---

PICCOLO MONDO ANTICO

---

PIEDONE A HONG KONG

---

PIEDONE D'EGITTO

---

PIEDONE L'AFRICANO

---

PIEDONE LO SBIRRO

---

PORGI L'ALTRA GUANCIA

---

POVERI MA BELLÌ

---

PRIMO APPLAUSO

---

PROMISED LAND (GUS VAN SANT)

---

PULCE NON C'E'

---

QUALCUN ALTRO (SOMEONE ELSE)

---

QUALUNQUEMENTE

---

QUANDO C'ERA BERLINGUER

---

QUANDO TRAMONTA IL SOLE

---

QUARTET (D. HOFFMAN)

---

QUATTRO MATRIMONI E UN FUNERALE

---

QUESTA VOLTA PARLIAMO DI UOMINI

---

QUESTI FANTASMI

---

RACCONTI D'ESTATE

---

RACCONTI ROMANI

---

RAGAZZE D'OGGI

---

RAI CULTURA - TV TALK ORE 9.00

---

RAI EDUCATIONAL - TV TALK

---

RAI PLAYER

---

ROB ROY

---

ROMA CITTÀ APERTA

---

ROMEO E GIULIETTA

---

ROMMEL

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

ROXY - IL RITORNO DI UNA STELLA

---

ROYAL AFFAIR (DI N. ARCEL)

---

RUBA AL PROSSIMO TUO

---

RUGANTINO

---

SVALTORE GIULIANO

---

SANSONE CONTRO I PIRATI

---

SANSONE E IL TESORO DEGLI INCAS

---

SAPORE DI MARE

---

SAPORE DI MARE 2 - UN ANNO DOPO

---

SCANDALI AL MARE

---

SIAMO UOMINI O CAPORALI

---

SIGNORINELLA

---

SODOMA E GOMORRA

---

SOLE ROSSO

---

SOTTO COPERTA CON IL CAPITANO - THE CAPTAIN'S TABLE

---

SPAGHETTI HOUSE

---

SQUADRA SPECIALE VIENNA

---

SQUADRA SPECIALE VIENNA - STAGIONE 5

---

SQUADRA SPECIALE VIENNA - STAGIONE 8

---

STORIA DE FRATELLI E DE CORTELLI

---

TARA ROAD

---

TEMPESTA SU PARIGI

---

TEODORA, IMPERATRICE DI BISANZIO

---

TGR - 66° PRIX ITALIA

---

TGR - 67° PRIX ITALIA

---

THE CONTRACT

---

THE EAGLE

---

THE TOURIST

---

THE WEATHER MAN - L'UOMO DELLE PREVISIONI

---

TI-KOYO E IL SUO PESCECANE

---

TORMENTO

---

TORNA A SORRENTO

---

TORNA!

---

TOTÒ CONTRO I QUATTRO

---

TOTÒ DIABOLICUS

---

TOTÒ E I RE DI ROMA

---

TOTÒ, FABRIZI E I GIOVANI D'OGGI

---

TOTÒ, PEPPINO E I FUORILEGGE

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

TOTÒ, PEPPINO E LE FANATICHE

---

TRENO DI NOTTE PER LISBONA

---

TROPPO FORTE

---

TUTTO TUTTO NIENTE NIENTE

---

UN AMERICANO IN VACANZA

---

UN ETTARO DI CIELO

---

UN GENIO, DUE COMPARI, UN POLLO

---

UN MILITARE E MEZZO

---

UN POSTO AL SOLE 2014

---

UN POSTO AL SOLE 2015

---

UN POSTO AL SOLE SHOW

---

UNA BOTTA DI VITA

---

UNA GITA SCOLASTICA

---

UNA MAMMA IMPERFETTA - STAGIONE 1

---

UNA MAMMA IMPERFETTA - STAGIONE 2

---

UOMINI E LUPI

---

VENEZIA, LA LUNA E TU - I DUE GONDOLIERI

---

VENTO DI PRIMAVERA

---

VIVA LA LIBERTÀ

---

VIVERE IN PACE

---

VOLARE NEL BLU DIPINTO DI BLU

---

WALESIA L'UOMO DELLA SPERANZA

---

YVONNE LA NUIT

---

**ALTRI GENERI**

---

2 SINGLE A NOZZE

---

A CHE PREZZO HOLLYWOOD?

---

A POOL WITHOUT WATER

---

AFTER THE SUNSET

---

ALLA RICERCA DI NEMO

---

AMORE E ALTRI GUAI

---

ATTENTI A QUELLA PAZZA ROLLS ROYCE

---

CODICE GENESI

---

COME UN TUONO

---

DEAD MAN DOWN - IL SAPORE DELLA VENDETTA

---

DIFESA D'UFFICIO

---

FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO

---

FLUKE

---

GAGARIN PRIMO NELLO SPAZIO

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

GIOCO A DUE

---

HARRY, TI PRESENTO SALLY...

---

I MAGNIFICI SETTE

---

I NUMERI DELL'AMORE (AN INVISIBLE SIGN)

---

IL 13° GUERRIERO

---

IL CASO THOMAS CROWN

---

IL GRANDE JOE

---

IL LATO POSITIVO - SILVER LININGS PLAYBOOK

---

IL PADRE DELLA SPOSA

---

IL PADRE DELLA SPOSA 2

---

INSPECTOR GADGET (DI D. KELLOGG)

---

JOE

---

LA STORIA FANTASTICA

---

L'ANGOLO ROSSO - COLPEVOLE FINO A PROVA CONTRARIA

---

LE IDI DI MARZO

---

LOOPER

---

MATRIMONIO IN BIANCO

---

MONSTER UNIVERSITY

---

MR. & MRS. SMITH

---

MUCCHE ALLA RISCOSSA

---

NEMICO PUBBLICO LIVE

---

NEMICO PUBBLICO LIVE RELOADED

---

NEVERWAS - LA FAVOLA CHE NON C'È

---

PEARL HARBOR

---

PERCEPTION

---

PIZZA MY HEART

---

PROFESSORE A TUTTO GAS

---

QUALCOSA DI TRAVOLGENTE

---

RICOMINCIO DA ME

---

ROCKY

---

ROCKY II

---

ROCKY IV

---

ROCKY V

---

SCANDAL

---

SCAPPO DALLA CITTÀ - LA VITA, L'AMORE E LE VACCHE

---

SENZA VIA DI SCAMPO

---

SILLY SYMPHONY

---

SPLASH UNA SIRENA A MANHATTAN

---

segue **Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2015)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti. Fascia oraria: 6.00-24.00  
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

---

SPRUZZA, SPARISCI E SPARA

---

SUGGESTIONE

---

TEO IN THE BOX

---

TERRA NOSTRA 2 - LA SPERANZA

---

THE CODE

---

THE LINCOLN LAWYER (DI BRAD FURMAN)

---

THE MAIDEN HEIST - COLPO GROSSO AL MUSEO

---

THE NEWSROOM

---

THE ROCK

---

THE SENTINEL

---

THE TWILIGHT ZONE (AI CONFINI DELLA REALTÀ)

---

TOPKAPI

---

TRE MOGLI PER UN PAPÀ

---

UN AMORE ALL'IMPROVVISO

---

UNA VEDOVA ALLEGRA... MA NON TROPPO

---

VALANGA

---

YOUNG ADULT

---

**Nota:** le tabelle che seguono comprendono anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa

**Tabella A6 - Programmazione sottotitolata - Tg e Informazione sportiva**  
 Testate: Tg1, Tg2, Tg3, TgSport - Palinsesto settimanale - Fascia: 6.00-24.00

Fasce orarie	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>6-7</b>							
7-8	Tg1 L.I.S 7.30						
8-9	Tg1 8.00						
9-10	Tg1 9.00						
	Tg1 9.30	Tg1 L.I.S 9.30	Tg1 L.I.S 9.30				
10-11	Tg1 9.55						
<b>11-12</b>							
12-13	Tg3 12.00						
	Tg Sport 12.20						
13-14	Tg2 13.00						
14-15	Tg3 14.20	Tg3 14.15	Tg3 14.15				
15-16	Tg3 L.I.S. 15.00						
	Tg1 16.30						
16-17						Tg1 17.00	Tg1 17.00
17-18	Tg2 L.I.S 17.55		Tg2 L.I.S 17.55				
18-19	Tg Sport 18.00						
	Tg2 18.20	Tg2 L.I.S 18.40					
19-20							
20-21	Tg1 20.00						
21-22							
22-23							
23-24							

**Tabella A7 - Attività di Vigilanza sui minori: sanzioni**

N. delibera	Norma	Importo	
53/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	10.000,00
54/15/CSP	art. 36bis, c. 1, lett. g), del decreto legislativo n. 177/2005	euro	100.000,00
77/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	45.000,00
83/15/CSP	paragrafo 4.4 del Codice di autoregolamentazione media e minori, in combinato disposto con l'art. 34, c. 6 e 7, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	25.000,00
105/15/CSP	art. 34, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	25.000,00
113/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005, in relazione paragrafo 2.5, lett. b), del Codice di autoregolamentazione tv e minori, in combinato disposto con l'art. 34, c. 6, del decreto legislativo n. 177/2005, e alla delibera n. 165/06/CSP	euro	25.000,00
114/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	30.000,00
169/15/CSP	paragrafo 4.4, lett. a), del Codice di autoregolamentazione media e minori in combinato disposto con l'art. 34, c. 6 e 7, del decreto legislativo n. 177/2005	euro	10.000,00
170/15/CSP	paragrafo 4.4, lett. a), del Codice di autoregolamentazione media e minori in combinato disposto con l'art. 34, c. 6 e 7, del decreto legislativo n. 177/2006	euro	10.000,00
173/15/CSP	paragrafo 4.4, lett. a), del Codice di autoregolamentazione media e minori in combinato disposto con l'art. 34, c. 6 e 7, del decreto legislativo n. 177/2007	euro	20.000,00
13/16/CSP	paragrafo 4.4, lett. a), del Codice di autoregolamentazione Tv e minori	euro	25.823,00

**Tabella A8 - Attività di Vigilanza sui minori: archiviazioni**

N. delibera	Norma
78/15/CSP	paragrafi 2.2 e 2.4 Codice di autoregolamentazione media e minori in combinato disposto con art. 34, c. 2 e 6, del decreto legislativo n. 177/2005
84/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005
209/15/CSP	art. 34, c. 2, del decreto legislativo n. 177/2005 in relazione alle disposizioni di cui ai paragrafi 1.2 a) e 2.3 a) e b) del Codice di autoregolamentazione media e minori, in combinato disposto con l'art. 34, c. 6, del n. 177/2005

**Tabella A9 - Procedimenti sanzionatori in materia di comunicazione commerciale audiovisiva**

<b>Servizio media audiovisivo</b>	<b>Violazione</b>	<b>Ingiunzione</b>	<b>Archiviazione</b>	<b>Importo</b>	
Forma S.r.l. - Reteversilia	art. 8, c. 2, della delibera n. 353/11/CONS	65/15/CSP	–	euro	516,00
TVR Teleitalia S.r.l. - TVR Teleitalia	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	66/15/CSP	–	euro	1.033,00
Associazione Radio Spartà - Bella Radio	art. 2, lett. bb), punto 1, del decreto legislativo n. 177/2005	130/15/CSP	–	euro	2.066,00
Telestudio Modena S.r.l. - Telestudio Modena	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	68/15/CSP	–	euro	18.077,50
Toscana TV S.r.l. - Toscana TV	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	89/15/CSP	–	euro	1.033,00
Città Digitali - DiLucca	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	90/15/CSP	–	euro	1.549,50
Associazione Culturale Rete Azzurra TV - Rete Azzurra	art. 2, c. 1, lett. n) e aa), punto 2, del decreto legislativo n. 177/2005	70/15/CSP	–	euro	1.549,50
Teletruria 2000 S.r.l. - Teletruria	art. 39, c. 5, del decreto legislativo n. 177/2005	123/15/CSP	–	euro	12.396,00
Videonews S.r.l. - Arezzo TV	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	126/15/CSP	–	euro	18.077,50
Teletruria 2000 S.r.l. - Teletruria	art. 37, c. 4, del decreto legislativo n. 177/2005	131/15/CSP	–	euro	10.330,00
Telelombardia S.r.l. - Telelombardia	art. 36bis, c. 1, lett a), del decreto legislativo n. 177/2005	200/15/CSP	–	euro	1.033,00
TVR Teleitalia S.r.l. - TVR Teleitalia	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	208/15/CSP	–	euro	1.033,00
Città Digitali - DiLucca	art. 3, c. 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP	–	85/15/CSP	–	
Espansione S.r.l. - Espansione TV	art. 37, c. 4, del decreto legislativo n. 177/2005	–	201/15/CSP	–	
Videotolentino S.r.l. - Videotolentino	art. 36bis, c. 1, lett a), del decreto legislativo n. 177/2005	–	215/15/CSP	–	
TV-Centro Marche S.p.A. TV centro Marche	art. 36bis, c. 1, lett a), del decreto legislativo n. 177/2005	–	216/15/CSP	–	
Telecentro S.r.l. - Telecentro 2	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	124/15/CSP	–	euro	18.077,50

segue **Tabella A9** - Procedimenti sanzionatori in materia di comunicazione commerciale audiovisiva

<b>Servizio media audiovisivo</b>	<b>Violazione</b>	<b>Ingiunzione</b>	<b>Archiviazione</b>	<b>Importo</b>
Telecentro S.r.l. - Telecentro 2	art. 5ter, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	125/15/CSP	-	euro 6.198,00
Rete 7 S.p.A. - Rete 7	art. 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	128/15/CSP	-	euro 18.077,50
Rete 8 S.r.l. - Rete 8	art. 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005 e art. 3, c. 2, della delibera n. 538/01/CSP	135/15/CSP	-	euro 1.033,00
T.F.T. S.r.l. - Teleponte	artt. 36bis, c. 1, lett. a), 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005 e art. 3, c. 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP	136/15/CSP	-	euro 1.033,00
TVQ S.r.l. - TVQ	artt. 36bis, c. 1, lett. a), 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005 e art. 3, c. 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP	-	137/15/CSP	-
Canale 10 S.r.l. - Telecampione	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	138/15/CSP	-	euro 3.873,75
Videogruppo Televisione S.r.l. - Videogruppo	artt. 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005, 3, c. 1, e 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	-	139/15/CSP	-
Coop. Di informazione Televisiva Teleuno - Teleuno	artt. 1, c. 1, lett. f), e 3, c. 7, della delibera n. 353/11/CONS	141/15/CSP	-	euro 8.264,00
Mass Media S.r.l. - Rete Canavese	artt. 36bis, c. 1, lett. a), e 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005, e art. 3, c. 1, della delibera n. 538/01/CSP e art. 13, c. 3, del D.M. n. 581/93	181/15/CSP	-	euro 3.099,00
Videonord S.r.l. - Videonord	art. 4, c. 5, della delibera n. 538/01/CSP	186/15/CSP	-	euro 2.066,00
Editrice 21 S.p.A. - E21	artt. 36bis, c. 1, lett. a), e 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005, e art. 3, c. 1, della delibera n. 538/01/CSP e art. 13, c. 3, del D.M. n. 581/93	188/15/CSP	-	euro 3.099,00
Telecolor S.p.A. - Telecolor	artt. 36bis, c. 1, lett. a), del decreto legislativo n. 177/2005	202/15/CSP	-	euro 1.033,00

segue Tabella A9 - Procedimenti sanzionatori in materia di comunicazione commerciale audiovisiva

Servizio media audiovisivo	Violazione	Ingiunzione	Archiviazione	Importo
Canale 3 Toscana S.r.l. - Canale 3 Toscana	art. 3, c. 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP	-	205/15/CSP	-
Super TV S.r.l. - Super TV	art. 37, c. 1, del decreto legislativo n. 177/2005 e art. 3, c. 1, 2, 4 e 5, della delibera n. 538/01/CSP	2/16/CSP	-	euro 3.873,75
TV Prato S.r.l. - TV Prato	art. 3, c. 2, della delibera n. 538/01/CSP	12/16/CSP	-	euro 1.033,00
Canale Italia 2 S.r.l. - Canale Italia 2	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	67/15/CSP	-	euro 15.495,00
La 9 S.p.A. - La 8	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	117/15/CSP	-	euro 3.099,00
CE.P.R.A.V S.r.l. - Euronews Puglia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	116/15/CSP	-	euro 2.166,00
Tele Rent S.r.l. - 7 Gold	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	118/15/CSP	-	euro 3.099,00
TVR Teleitalia S.r.l. - TVR Teleitalia	Art. 3, c. 4, della delibera n. 538/01/CSP	206/15/CSP	-	euro 1.033,00
TVR Teleitalia S.r.l. - TVR Teleitalia	Art. 3, c. 2, della delibera n. 538/01/CSP	207/15/CSP	-	euro 5.165,00
Super TV S.r.l. - Super TV	Art. 36bis, c. 1, lett. a), del decreto legislativo n. 177/2005	3/16/CSP	-	euro 1.549,50
Sestarete & Rete 8 S.r.l. - 7 Gold	Art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	69/15/CSP	-	euro 10.330,00
Canale Italia S.r.l. - Canale Italia 83	Art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	134/15/CSP	-	euro 3.099,00
Video Nord S.r.l. - Video Nord	art. 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	182/15/CSP	-	euro 7.231,00
Video Record S.p.A. - Rete S. Vincent	art. 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	187/15/CSP	-	euro 2.582,00
Editrice Televisiva Torinese S.r.l. - Telestudio S.r.l.	art. 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	185/15/CSP	-	euro 12.910,00
Primantenna S.r.l. - Primantenna	art. 5bis, c. 3, della delibera n. 538/01/CSP	183/15/CSP	-	euro 18.074,00
Primarete S.p.A. - Primarete Lombardia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	199/15/CSP	-	euro 1.033,00

segue **Tabella A9** - Procedimenti sanzionatori in materia di comunicazione commerciale audiovisiva

Servizio media audiovisivo	Violazione	Ingiunzione	Archiviazione	Importo
Emmeciuno S.r.l. - Videostar	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	203/15/CSP	–	euro 12.396,00
Jet S.r.l. - Studio 100 TV	art. 38, c. 9, del decreto legislativo n. 177/2005	46/16/CSP	–	euro 3.099,00
Teletruria 2000 S.r.l. - Teletruria	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	47/16/CSP	–	euro 3.099,00
Teletruria 2000 S.r.l. - Teletruria	art. 37, comma 1, del decreto legislativo n. 177/2005 e art. 3, comma 4, della delibera n. 538/01/CSP	48/16/CSP	–	euro 1.549,50
Teletruria 2000 S.r.l. - Teletruria	art. 40bis, comma 2, lett. b) e c), del decreto legislativo n. 177/2005	49/16/CSP	–	euro 3.099,00
Telelibertà S.p.A. - Telelibertà	art. 37, comma 4, del decreto legislativo n. 177/2005	50/16/CSP	–	euro 1.033,00
Publisole S.p.A. - Teleromagna	art. 37, comma 4, del decreto legislativo n. 177/2005	51/16/CSP	–	euro 18.077,00
Teleinformazione Modenese S.r.l. - TRC	art. 37, comma 4, del decreto legislativo n. 177/2005	52/16/CSP	–	euro 7.231,00
Nuova Rete S.r.l. - Nuova Rete	art. 5ter, c. 6, della delibera n. 538/01/CSP	53/16/CSP	–	euro 7.746,90
Fox International Channels Italy - Fox	art. 38, c. 5, del decreto legislativo n. 177/2005	172/15/CSP	–	euro 20.658,00
ITV S.r.l. - ITV Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	132/15/CSP	–	euro 30.987,00
Teleitalia S.r.l. - OK Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	109/15/CSP	–	euro 30.987,00
Digitmedia S.r.l. - Linea Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	106/15/CSP	–	euro 30.987,00
Digitmedia S.r.l. - Air Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	108/15/CSP	–	euro 20.658,00
Oranet S.r.l. - Rete Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	107/15/CSP	–	euro 30.987,00
Oranet S.r.l. - Gold TV Italia	art. 5ter, c. 1 e 3, della delibera n. 538/01/CSP	129/15/CSP	–	euro 15.493,00

**Tabella A10 - Procedimenti sanzionatori in materia di pubblicità istituzionale**

<b>Amministrazione pubblica interessata</b>	<b>Violazione</b>	<b>Ingiunzione</b>	<b>Archiviazione</b>	<b>Importo</b>
Archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Liguria	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	–	79/15/CSP	–
Archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Trentino-Alto Adige	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	–	80/15/CSP	–
Archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Lombardia	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	–	81/15/CSP	–
Archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Puglia	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	–	82/15/CSP	–
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Basilicata	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	92/15/CSP	–	euro 5.165,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Umbria	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	93/15/CSP	–	euro 32.994,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Valle d'Aosta	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	94/15/CSP	–	euro 20.660,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Emilia Romagna	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	95/15/CSP	–	euro 10.330,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Veneto	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	96/15/CSP	–	euro 20.660,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Piemonte	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	97/15/CSP	–	euro 12.198,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Toscana	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	98/15/CSP	–	euro 7.747,50

**Tabella A10 - Procedimenti sanzionatori in materia di pubblicità istituzionale**

<b>Amministrazione pubblica interessata</b>	<b>Violazione</b>	<b>Ingiunzione</b>	<b>Archiviazione</b>	<b>Importo</b>
Ratifica presidenziale n. 19/15/PRES recante l'archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della Provincia autonoma di Bolzano	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	-	419/15/CONS	-
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Abruzzo	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	430/15/CONS	-	euro 18.532,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Calabria	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	431/15/CONS	-	euro 27.798,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Piemonte	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	-	432/15/CONS	-
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Sardegna	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	433/15/CONS	-	euro 5.165,00
Definizione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della regione Sicilia	art. 41 del decreto legislativo n. 177/2005	434/15/CONS	-	euro 6.198,00



Finito di stampare  
nel mese di giugno 2016  
dalla Poligrafica F.lli Ariello - Editori s.a.s.  
Napoli

Questo prodotto è stato realizzato nel rispetto delle regole stabilite dal  
sistema di gestione qualità conforme ai requisiti ISO 9001:2008 valutato  
da Bureau Veritas Italia S.p.A. e coperto dal certificato numero 209065







