

# Relazione annuale 2019

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

# RELAZIONE ANNUALE 2019

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

*Presidente*

ANGELO MARCELLO CARDANI

*Componenti*

ANTONIO MARTUSCIELLO

MARIO MORCELLINI

ANTONIO NICITA

FRANCESCO POSTERARO

*Segretario generale*

RICCARDO CAPECCHI

*Vice segretari generali*

ANTONIO PERRUCCI

NICOLA SANSALONE

*Capo di gabinetto del Presidente*

ANNALISA D'ORAZIO



---

# Indice

<i>Prefazione del Presidente</i> .....	7
<i>Premessa alla lettura</i> .....	11
<b>CAPITOLO I</b>	
<b>Il contesto istituzionale dell’Autorità</b> .....	<b>13</b>
1.1 L’Autorità nel contesto europeo .....	16
1.2 Il ruolo e le relazioni istituzionali dell’Autorità nel contesto italiano .....	21
1.3 Le sinergie con il mondo della ricerca scientifica e la nuova regolamentazione .....	26
<b>CAPITOLO II</b>	
<b>L’attività dell’Autorità</b> .....	<b>37</b>
2.1 Gli interventi regolatori e la vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni .....	39
2.2 I servizi “media”: analisi, regole e controlli ...	43
2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale ..	47
2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale .....	61
2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti .....	64
2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio .....	72
2.7 L’attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione .....	78
<b>CAPITOLO III</b>	
<b>Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati</b> ....	<b>83</b>
3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni .	88
3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali .....	108
3.3 L’evoluzione dei media e la rivoluzione digitale	115
<b>CAPITOLO IV</b>	
<b>L’organizzazione dell’Autorità</b> .....	<b>141</b>
4.1 L’assetto organizzativo e la politica delle risorse umane .....	143
4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari .....	151
4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale	154
<b>CAPITOLO V</b>	
<b>I risultati conseguiti e i programmi di lavoro</b> .	<b>161</b>
5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell’Autorità .....	164
5.2 I risultati del piano di monitoraggio .....	166
5.3 I programmi di lavoro dell’Autorità per il prossimo anno .....	184
Appendice di documentazione .....	193

La *Relazione annuale 2019 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 2018 e il 30 aprile 2019.

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 che 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

**Q**uella che presentiamo quest'anno è l'ultima Relazione annuale dell'attuale consiliatura. La Relazione Agcom, per sua natura, offre la fotografia delle dinamiche dei mercati regolati e il resoconto delle attività svolte nel periodo annuale di riferimento (nel caso specifico maggio 2018 – aprile 2019).

*In considerazione dell'occasione fornita dalla fine del mandato, alla prefazione sarà consentito di riferirsi brevemente all'intero settennato che si va a chiudere.*

*Nel luglio del 2012, all'inizio dell'attuale consiliatura, il Paese era nel pieno di una crisi economica globale di gravi proporzioni. A partire dal 2009, per un lungo quinquennio, il quadro macroeconomico generale ha vissuto un sostanziale deterioramento, fatto di stagnazione della ricchezza e dei consumi, di incertezza diffusa, di diminuzione degli investimenti, dell'occupazione e del potere di acquisto delle famiglie. Una modesta inversione di rotta si è innescata solo a partire dal 2015.*

*I dati relativi ai mercati regolati da Agcom rispecchiano la situazione generale del Paese appena descritta. Il valore economico del settore delle comunicazioni valeva 61 miliardi nel 2012, 56 l'anno successivo e 52 nel 2014 e nel 2015. Una lenta e modesta inversione di rotta inizia solo nel 2016. L'anno passato il valore economico del complesso dei mercati regolati da Agcom ha toccato i 54 miliardi di euro.*

*Osservati dal punto di vista delle dinamiche dei mercati regolati, questi sette anni sono stati dunque anni assai difficili, di vero e proprio declino per alcuni settori, di sostanziale stagnazione per molti altri, e con solo un paio di indicatori macroeconomici in controtendenza.*

*Nelle telecomunicazioni tra il 2011 e il 2018 si sono persi circa  $\frac{1}{4}$  dei ricavi.*

*Nello stesso periodo, nel settore media il trend fortemente negativo dei ricavi pubblicitari ha trascinato in rosso i conti sia della tv in chiaro (-13% il valore economico del settore), dove resta peraltro largamente prevalente, nel contesto competitivo globale multiplatforma, l'offerta in tecnologia digitale terrestre, sia della tv a pagamento (-2% nonostante l'aumento dei ricavi da abbonamenti). Il settore editoriale ha proseguito una fase di vero e proprio declino strutturale con un calo generalizzato di valore economico (-40%), investimenti, occupazione, ricavi.*

*Quanto al settore postale, oggetto di regolamentazione a partire dal 2012, a fronte di un declino dei volumi e del valore del mercato tradizionale della corrispondenza, abbiamo assistito ad una crescita esponenziale del mercato dei pacchi, sull'onda dell'esplosione dell'e-commerce.*

*L'altro indicatore economico in crescita, ancorché ancora attestato su valori assoluti non di prima*

grandezza, riguarda il mercato della raccolta della pubblicità online, le cui risorse sono passate dai 1407 milioni circa del 2011 agli oltre 2700 milioni del 2018 (+93%).

Naturalmente, questi sette anni non sono stati scanditi unicamente dai numeri impietosi di una congiuntura economica negativa da cui tuttora faticiamo ad uscire.

Molte altre cose sono degne di nota. E forse, nonostante i numeri della crisi che ho appena ricordato, l'istantanea più appropriata e più fedele di questi sette anni non è quella della crisi, ma piuttosto quella del cambiamento. Abbiamo assistito ad un rivolgimento di scenari tecnologici e di mercato; di consolidati parametri sociali e culturali; di abitudini di consumo e modalità di fruizione. Si tratta di mutamenti che ribaltano antiche rendite di posizione e richiedono coraggio, innovazione, espansione delle dimensioni aziendali, economie di scala, internazionalizzazione, diversificazione dei modelli di business.

I mercati della comunicazione già da tempo, e sempre più in futuro, dovranno fare i conti con l'innovazione tecnologica (si pensi in particolare agli scenari del 5G e dell'internet delle cose), con i sempre più frequenti processi di convergenza tra telco e media, con i continui mutamenti nel comportamento dei consumatori.

In tutto questo Agcom ha cercato in questi anni di fare la sua parte, a cominciare dal fronte della tutela dei consumatori, dove abbiamo messo in campo una costante attività di vigilanza intesa ad accrescere il livello di trasparenza delle informazioni sulle offerte commerciali ed a guidare i consumatori verso scelte consapevoli. A ciò si è affiancata una impegnativa azione sanzionatoria nei confronti delle condotte più scorrette degli operatori.

Nel settore della telefonia fissa abbiamo dettato le regole ad un mercato dove nel 2012 non esistevano ancora linee con velocità pari o superiore a 30Mbit/s, linee che alla fine del 2018 hanno superato il 45% del totale. E nel mobile abbiamo, tra le altre cose, accompagnato sotto il profilo regolamentare l'esplosione del traffico dati, con il numero delle sim-dati più che raddoppiate (da 27 a 55 milioni).

Nel settore media, pur in un contesto di assenza di regole di rango legislativo, abbiamo provato a ridurre gli effetti negativi dell'irrompere di internet quale mezzo di informazione, con misure di contrasto alla misinformazione, alle fake news ed ai linguaggi dell'odio e con un contributo di studi ed approfondimenti (sulle trasformazioni della professione giornalistica, sui mercati della pubblicità online, su big data) che ha collocato Agcom al centro della riflessione scientifica su questi temi.

La nostra attività regolamentare ha investito in questi sette anni l'intero ciclo produttivo dell'industria dell'audiovisivo: la fase a monte - quella della diffusione del segnale e della disciplina delle infrastrutture trasmissive - con particolare riguardo alle misure di razionalizzazione dello spettro; e la fase a valle - quella dell'offerta dei contenuti - con una crescente attenzione, in termini di regolamentazione e vigilanza, alle garanzie degli utenti, alla promozione della cultura, alla tutela della concorrenza.

In questa consiliatura il mandato istituzionale di Agcom si è ampliato, arricchendosi di due nuove competenze strategiche quali la regolamentazione e la vigilanza del settore postale e la tutela del diritto d'autore. Possiamo ben dire di aver aperto, in entrambi i casi, strade inesplorate all'agire di un'autorità amministrativa indipendente ed alla regolamentazione che ne è conseguita.

Molte altre competenze settoriali "minori" sono state convogliate in questi sette anni sotto l'ombrello

---

*regolamentare dell’Autorità. Anche di questo, ovviamente, si fa cenno nella Relazione. La chiusura del mandato settennale non è solo occasione rituale di bilanci, ma è anche il momento che permette di guardare con più distacco al futuro che verrà. Le sfide regolamentari dei prossimi anni, quelle con cui l’Autorità e il suo nuovo Consiglio dovranno misurarsi, sono particolarmente ardue. Quelli a venire saranno gli anni in cui bisognerà fare i conti soprattutto con l’affermazione dell’intelligenza artificiale e con il cambio di parametro (ancora uno) che ne deriva. Quale disciplina per i big data, quali regole per il 5G e l’internet delle cose, come approcciarsi al machine learning ed agli algoritmi di apprendimento; come atteggiarsi dinanzi al successo della nozione di singolarità di Kurzweil che postula il superamento dell’intelligenza umana da parte dell’intelligenza delle macchine? Sono domande che circolano qua e là nella Relazione perché presenti agli studi e agli approfondimenti che abbiamo condotto in questi ultimi anni, e perché strettamente connesse ad alcuni temi strategici che ricadono sotto la competenza dell’Autorità. Penso in particolare al tema del pluralismo informativo e della dignità dell’uomo, ovvero al destino dell’informazione, al governo delle opinioni pubbliche, ai rischi di manipolazione del consenso, alla frontiera costituzionale dei diritti inviolabili della persona, al tempo dell’internet e dei social. Ma penso anche - pur nella consapevolezza delle straordinarie opportunità connesse allo sviluppo delle tecnologie - che più l’uomo determina la sua vita privata nella cornice di software e apparati tecnologici, più si reifica a sua volta in oggetto, in quanto suscettibile di essere in modo crescente permeato, classificato, indicizzato nel solo interesse del potere economico e politico dei padroni della rete. È una prospettiva da cui non deve discendere alcuna forma di neo-millennarismo, ma solo la profonda consapevolezza della connaturata dicotomia dei processi di innovazione tecnologica che abbiamo dinanzi. Il “conoscere per deliberare” di einaudiana memoria, in questa prospettiva dovrà sempre più tradursi in un “conoscere per determinare ed auto determinarsi”.*

ANGELO MARCELLO CARDANI  
Presidente dell’AGCOM



---

# Premessa alla lettura

La Relazione annuale, come da legge istitutiva dell’Autorità, è il documento con il quale l’AGCOM rende conto dell’attività svolta nel periodo compreso tra il 1° maggio dell’anno precedente e il 30 aprile dell’anno in corso e, al contempo, illustra i programmi di lavoro per l’anno che verrà. La natura della regolamentazione nei settori di competenza dell’Autorità comporta continui contatti e scambi di esperienze con la Commissione europea, con le altre autorità di regolamentazione, con le istituzioni nazionali, in particolare Parlamento e Governo, oltre che con i diversi soggetti interessati dall’azione dell’Autorità quali, ad esempio, *stakeholder*, Università, enti di ricerca. L’Autorità, sia sul fronte nazionale che internazionale, ha offerto il proprio bagaglio di conoscenze; di questa complessa attività, svolta in maniera coordinata con i diversi soggetti, attivi a vario titolo, si dà conto nel Capitolo I.

Nel Capitolo II sono rappresentati i percorsi regolatori sviluppati dall’Autorità nei diversi settori affidati alle proprie competenze, le azioni intraprese a beneficio degli utenti attraverso gli interventi di regolamentazione, vigilanza e sanzionatori, nonché le attività di promozione del dibattito pubblico sulle nuove sfide poste dall’evoluzione tecnologica e di mercato. La rappresentazione dell’operato dell’Autorità, nei suoi tratti più significativi, si propone di fornire una chiave di lettura agli interventi che hanno caratterizzato il periodo di riferimento, ponendo le basi per una valutazione delle decisioni adottate, alla luce dei risultati conseguiti.

L’azione presente e futura dell’Autorità si esplica in un contesto economico caratterizzato da continue trasformazioni negli assetti delle imprese e dei mercati, oltre che da cambiamenti socio-culturali. Gli scenari che hanno caratterizzato il settore delle telecomunicazioni, postale e dei media, sono descritti al Capitolo III, in cui si esplora anche il legame tra azione regolamentare, contesto macroeconomico ed evoluzioni tecnologiche.

I processi di trasformazione dei mercati sottoposti alla disciplina dell’Autorità sono tenuti in considerazione anche nel percorso di definizione dell’assetto organizzativo; di ciò si dà conto nel Capitolo IV, in cui si evidenzia anche come, nello svolgimento delle proprie funzioni, l’AGCOM abbia potuto contare sulla proficua collaborazione di importanti organismi quali, ad esempio, i Comitati regionali per le comunicazioni.

L’insieme di questi fattori consente di interpretare le scelte assunte proiettandosi al futuro, con lo scopo di trarre indicazioni sulle attività ancora da pianificare. Al tema del monitoraggio dei risultati così come delle esperienze maturate nel recente passato ai fini della messa a punto dei futuri programmi di lavoro è dedicato, infine, il Capitolo V.





2019

1.

## Il contesto istituzionale dell'Autorità





## Introduzione

La stagione di riforme legislative europee lanciata dalla Strategia per un mercato unico digitale del 2015 (Strategia DSM) è proseguita, nel periodo di riferimento, con l'intento di intercettare le potenzialità dinamiche della trasformazione digitale, attraverso un approccio regolamentare innovativo e sistematico, a beneficio di tutti i cittadini e di tutti i settori della società e dell'economia a livello globale.

L'intuizione sottostante la Strategia DSM consiste nell'individuazione dei processi di digitalizzazione quali *driver* per la crescita e lo sviluppo economico e sociale dell'Unione europea.

Con specifico riguardo alla disciplina legislativa di riferimento, nella consapevolezza della maturità delle dinamiche di convergenza, l'approccio della Strategia DSM mira a mettere in campo una serie di misure complementari in segmenti di mercato adiacenti, nell'intento di gestire la transizione verso l'economia digitale, stimolando, al contempo, la competitività dell'industria europea e garantendo un'adeguata

protezione degli utenti, a fronte del crescente utilizzo di nuovi servizi digitali.

Sotto tale luce va dunque letto e interpretato il quadro legislativo che si va formando a livello europeo – di cui si darà conto in questo capitolo – e che nel corso dell'ultimo anno, accanto alle riforme che riguardano i settori delle comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo, ha visto la definizione e lo sviluppo di altri importanti interventi normativi in settori adiacenti.

Il settore delle comunicazioni è connotato da rapidi e continui processi di innovazione tecnologica e di mercato che hanno indotto radicali mutamenti nell'economia e nella società. Se la trasformazione digitale interessa ormai l'intera sfera di attività e relazioni in cui si sviluppa la vita di individui, imprese e associazioni, è innegabile che i principali fattori che hanno innescato questi processi siano rinvenibili nel sistema delle comunicazioni e nei mezzi di informazione. Alla luce di questo dato fattuale, una parte rilevante dell'azione di AGCOM è rivolta alle frontiere della ricerca e della conoscenza,

come previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità che ha affidato al regolatore non soltanto funzioni operative di regolazione e vigilanza ma anche il compito fondamentale di promuovere la ricerca e l'innovazione, in quanto elementi strategici e strutturali per lo sviluppo di tutti i mercati del settore delle comunicazioni.

A tal fine, come emerge dalla lettura delle pagine che seguono, sono state attivate forme di cooperazione con Università e centri di ricerca di maggior rilievo a livello nazionale e internazionale per instaurare sinergie positive tra le attività del regolatore di settore e il mondo accademico.

È proseguita, inoltre, la fitta rete di rapporti istituzionali: l'Autorità ha collaborato con le diverse articolazioni governative – Parlamento, organi di Governo, Ministeri, enti locali – per supportare, nel rispetto delle diverse competenze, le iniziative intraprese da Parlamento e da Governo.

Sinergici sono stati i rapporti anche con la Polizia Postale e delle Comunicazioni e la Guardia di Finanza.

## 1.1 L'Autorità nel contesto europeo

L'aggiornamento della direttiva 2010/13/UE, nel settore dei servizi di media audiovisivi, è giunto a compimento, a valle dei negoziati di trilogo condotti nel corso del 2018. L'accordo di compromesso del giugno 2018 è stato infatti formalizzato con la votazione del Parlamento europeo in sessione plenaria il 2 ottobre e, successivamente, del Consiglio UE il 6 novembre, aprendo così la strada alla pubblicazione del provvedimento legislativo nella Gazzetta ufficiale dell'UE il 28 novembre scorso. La nuova Direttiva, entrata in vigore il 18 dicembre, dovrà essere trasposta negli ordinamenti nazionali degli Stati membri entro il 19 settembre 2020. Tra le principali novità introdotte si segnalano: le norme relative alle piattaforme di *video-sharing*, su cui la Commissione sarà chiamata ad adottare Linee guida; i vincoli maggiormente stringenti posti in capo ai fornitori di servizi non-lineari, con particolare riguardo alla tutela dei minori-utenti ed agli obblighi di promozione delle opere europee; il rafforzamento delle prerogative di indipendenza delle autorità nazionali di regolamentazione (ANR), unitamente al riconoscimento dello *European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA) quale piattaforma di cooperazione regolamentare di settore.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, si è pervenuti, nel dicembre 2018, all'adozione del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche e del nuovo Regolamento del *Body of European Regulators for Electronic Communications* (BEREC).

Tali provvedimenti legislativi europei, entrati nel circuito dei negoziati interistituzionali nell'ottobre 2017, hanno infatti visto, all'inizio del periodo di riferimento, l'individuazione da parte dei co-legislatori di

soluzioni di compromesso su temi centrali, necessarie ai fini della conclusione positiva del processo di riforma.

Come noto, le proposte formulate dalla Commissione europea nel settembre 2016 si sviluppavano lungo le direttrici della promozione degli investimenti in reti ad elevata capacità (anche attraverso meccanismi di riduzione del carico regolatorio sulle imprese) e dell'armonizzazione regolamentare (attraverso la centralizzazione di alcuni processi e la previsione di nuovi poteri di intervento della Commissione europea).

Nelle riunioni di trilogo tenutesi nei mesi di maggio e giugno 2018 è stato possibile addivenire ad un accordo in ordine al regime da prevedere con riferimento ad alcune proposte di provvedimenti regolamentari delle ANR, ad esempio, in materia di co-investimento in reti ad elevata capacità (art. 76) e di applicabilità di rimedi simmetrici oltre il primo punto di concentrazione ovvero di distribuzione (art. 61). Su tali misure, i co-legislatori hanno ritenuto di introdurre uno specifico potere di veto della Commissione europea, da esercitarsi nel perimetro dei procedimenti di notifica delle misure regolamentari nazionali ed a valle di previo parere favorevole del BEREC (c.d. "*double-lock veto*").

Una vivace dialettica tra esigenze di armonizzazione dei processi regolamentari e coerenza con il principio di sussidiarietà, incardinato nel Trattato, ha caratterizzato anche il dibattito in tema di spettro e di competenze istituzionali delle ANR indipendenti (tema sul quale la Commissione aveva avanzato una proposta ambiziosa, fortemente supportata dal BEREC); entrambi i temi sono stati affrontati e risolti nella prima parte del 2018.

Negli ultimi passaggi del processo di riforma è stato altresì possibile sciogliere i nodi della disciplina

del prezzo al dettaglio delle chiamate internazionali all'interno dell'Unione, e del più efficace assetto e ruolo del BEREC, l'Organismo europeo di cooperazione regolamentare nel settore delle comunicazioni elettroniche.

A valle dei citati triloghi e dell'accordo conseguito nel giugno 2018, il Parlamento europeo ha adottato nel novembre scorso i contenuti dell'accordo raggiunto, mentre il Consiglio UE ha votato il medesimo testo di compromesso il 4 dicembre 2018; i testi del Codice e del nuovo Regolamento BEREC sono stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'UE il 17 dicembre e sono entrati in vigore il successivo 20 dicembre. Il nuovo Codice europeo dovrà essere ora recepito negli ordinamenti nazionali entro 24 mesi dalla sua adozione, mentre il regolamento del BEREC è già in corso di implementazione.

Tra gli altri dossier legislativi completati nel periodo in esame, si ricordano il regolamento relativo alla libera circolazione dei dati non personali (*Free flow of non-personal data*) del dicembre 2018 che, insieme al regolamento generale per la protezione dei dati personali, entrato in vigore nel maggio dello scorso anno, e alla direttiva sul riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (su cui un accordo di compromesso è stato raggiunto a gennaio), compone il più recente quadro legislativo europeo in materia di circolazione dei dati, disegnato già nella citata Strategia per un mercato unico digitale e ulteriormente dettagliato nella Comunicazione della Commissione "*Building a European Data Economy*" del 10 gennaio 2017, in una logica di promozione di un'economia europea dei dati. Il disegno tratteggiato dalla Commissione si completerà a valle dell'adozione del regolamento concernente la protezione della vita privata e dei dati personali nelle comunicazioni elettroniche,

destinato a sostituire la direttiva del 2002. La proposta della Commissione è stata oggetto di discussione nel Parlamento europeo, dove la Commissione "Libertà civili, giustizia e affari interni – LIBE" competente per materia ha votato in prima lettura una proposta di risoluzione legislativa nell'ottobre 2017, che ha costituito la base per l'avvio dei triloghi. Dopo la discussione in sede di Consiglio UE, sono tuttora in corso i negoziati, sotto il coordinamento della presidenza rumena, che coltiva l'ambizione di un'approvazione nel termine del semestre di competenza.

Sempre con riferimento alle iniziative prefigurate nella Strategia per un mercato unico digitale che guardano potenzialmente a nuovi mercati, si attende inoltre la conclusione del processo di adozione del regolamento europeo che stabilisce regole di trasparenza e di correttezza che le piattaforme online debbono osservare nei confronti delle aziende, in particolare delle piccole-medie imprese; sul provvedimento, è stato raggiunto un accordo sotto la presidenza di turno rumena dell'Unione nel febbraio scorso. Sposando un approccio regolamentare leggero, il regolamento reca regole di buona condotta per le piattaforme e prevede l'istituzione da parte delle stesse di sistemi interni di risoluzione delle controversie con gli utenti *business*.

A valle dei negoziati trilaterali, si è concluso ad aprile 2019 il processo legislativo per l'adozione del regolamento sulla sicurezza cibernetica (*Cybersecurity Act*), che aggiorna e integra l'attuale strategia europea in materia, creando un quadro europeo per la certificazione della sicurezza informatica dei prodotti ICT e dei servizi digitali e rafforzando il ruolo dell'Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA), istituita nel 2004, trasformandola in un'agenzia permanente e

autorizzandola ad avere un ruolo operativo e non più meramente di consulenza.

A fine gennaio, è stato inoltre raggiunto un accordo che segna la conclusione del processo di adozione del pacchetto legislativo concernente l'armonizzazione di alcuni aspetti delle regole contrattuali per la fornitura di contenuti e servizi digitali e per la vendita di beni. Si tratta di due direttive, in attesa dell'avallo formale del citato compromesso da parte dei co-legislatori, che indirizzano, armonizzandoli, aspetti quali la conformità dei servizi e dei contenuti digitali ovvero dei beni alle previsioni contrattuali, i relativi rimedi esperibili dal consumatore e la responsabilità del venditore.

Infine, dopo lo stallo dell'estate scorsa (determinatosi in ragione del rifiuto del Parlamento di avviare i negoziati interistituzionali con il Consiglio sulla base della relazione di prima lettura della competente commissione parlamentare JURI), un accordo è stato raggiunto nel febbraio 2019 sulle proposte legislative del 2016 per l'aggiornamento del quadro normativo europeo del *copyright*. A valle del voto favorevole della plenaria del Parlamento europeo dello scorso 26 marzo, l'accordo dovrebbe essere a breve formalizzato da parte del Consiglio UE, precludendo all'entrata in vigore entro maggio 2019 della nuova disciplina.

L'intero quadro evolutivo sopra tratteggiato descrive un'attuazione della Strategia per il mercato unico digitale nell'Unione all'insegna della convergenza, con una logica trasversale ai mercati tradizionali, in grado di individuare potenziali criticità regolamentari in settori limitrofi e proporre forme di intervento nei mercati non solo delle reti e dei contenuti mediali, ma anche dei dati e delle piattaforme (intesi quali importanti *driver* di sviluppo economico), attraverso strumenti in-

novativi quali l'auto e la co-regolamentazione, mediante logiche per lo più di trasparenza e prevedibilità, non in conflitto con la promozione dell'innovazione. Al contempo, il ricorso a strumenti regolamentari leggeri si accompagna a un ampliamento del perimetro dell'osservazione ad ambiti più estesi. Tale mutamento di prospettiva del livello europeo della normazione pone una sfida ai legislatori nazionali, in un passaggio nodale dell'evoluzione dei mercati, in relazione al pacchetto più adeguato di competenze e poteri da riconoscere ai Regolatori di settore, nella prospettiva di promuovere l'innovazione, assicurando al contempo la tutela di beni giuridici rilevanti, quali gli interessi degli utenti finali. In questo contesto evolutivo, l'Autorità, in virtù dell'assetto convergente che la caratterizza, si colloca in una posizione privilegiata, per analizzare e intervenire nei processi e nei mercati afferenti all'ecosistema digitale.

### **Le comunicazioni elettroniche**

L'Autorità ha continuato a presidiare le numerose attività in ambito BEREC, assicurando la partecipazione dei propri esperti a tutti i gruppi di lavoro in cui l'Organismo si articola.

Tra questi, si segnala il gruppo "*Regulatory Framework*", co-presieduto da AGCOM e dall'Autorità ungherese NMHH, responsabile del monitoraggio dei processi di riforma settoriale. A valle dell'attività di analisi e valutazione delle proposte legislative relative a Codice e Regolamento BEREC e delle posizioni successivamente assunte da Parlamento e Consiglio dell'Unione, nel periodo in esame il gruppo si è concentrato sul monitoraggio del dibattito in sede di negoziati e sull'elaborazione di contributi per la presidenza BEREC, ai fini di contatti bilaterali dell'Organismo con Parlamento e Consiglio europei nella



fase negoziale del processo legislativo. Il secondo semestre del 2018 è stato invece dedicato ad attività preparatorie all'entrata in vigore del nuovo quadro legislativo europeo di settore, al fine di assicurare la piena operatività del BEREC, in conformità con quanto previsto dal nuovo Regolamento istitutivo, nonché l'assolvimento di compiti rilevanti in capo all'Organismo, talvolta con scadenze molto ravvicinate fissate dal Codice. In questo senso, il gruppo ha svolto un complesso lavoro di aggiornamento dei regolamenti interni.

Nel periodo in esame, un contributo molto importante al lavoro del BEREC è stato inoltre fornito dall'Autorità nell'ambito dell'incarico di co-presidenza del gruppo "Regulatory Accounting", dove AGCOM ha operato assicurando il coordinamento delle attività poi sfociate nella definizione della risposta del BEREC alla consultazione della Commissione europea sulle modalità di determinazione del costo del capitale (WACC) da parte delle ANR nell'ambito dei procedimenti regolamentari di settore.

Quale co-presidente 2018 del gruppo "Remedies", AGCOM ha inoltre coordinato l'esercizio di valutazione della necessità di aggiornare le *Common Position* BEREC relative ai mercati 3a, 3b e 4 di cui alla Raccomandazione della Commissione sui mercati rilevanti, anche in considerazione delle novità scaturenti dal Codice.

Con riferimento al citato Programma di lavoro, si sottolinea che l'anno in esame segna la sua rimodulazione in chiave pluriennale, al fine di consentire al BEREC una pianificazione complessiva delle attività che il Codice distribuisce lungo l'intervallo previsto per la trasposizione. Oltre alla conferma del coordina-

mento delle attività del gruppo di lavoro "Regulatory Framework" per gli anni 2019-2020, l'Autorità si è vista riconoscere, per il medesimo biennio, il coordinamento del gruppo BEREC "End User", responsabile delle attività demandate all'Organismo in attuazione delle norme recate dal Codice in materia di tutela degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (si pensi al lavoro previsto in vista della definizione di un modello di contratto che gli operatori saranno tenuti ad utilizzare, o alle emanande Linee guida BEREC sui parametri di qualità del servizio di accesso a internet). Si segnala altresì il riconoscimento di responsabilità di coordinamento con riguardo a specifici filoni d'attività previsti dal Programma di lavoro BEREC 2019, quali quelli relativi ai numerosi adempimenti in tema di gestione delle risorse di numerazione e quelli di cui al nuovo Codice, nonché in tema di contabilità regolatoria e determinazione del costo del capitale.

Gli esperti AGCOM hanno inoltre contribuito, mediante la propria partecipazione ai gruppi, allo sviluppo di rilevanti filoni di attività nel periodo di riferimento, tra cui si ricordano, il secondo rapporto sull'attuazione in Europa delle norme in tema di neutralità della rete recate dal "Regolamento *Telecom Single Market* (TSM)" e dalle relative Linee guida BEREC<sup>1</sup> (entrambi documenti dell'ottobre 2018) e, più di recente, le Linee guida attuative delle nuove disposizioni in materia di comunicazioni c.d. "intra-EU" (vale a dire i sopra citati servizi di comunicazione internazionali basati sulla numerazione all'interno dell'Unione).

In parallelo, con l'impegno profuso in seno al BEREC sui temi delle riforme legislative europee, l'Autorità

ha partecipato attivamente ai vari tavoli tecnici istituiti in ambito nazionale (in particolare, presso il Dipartimento Politiche Europee – Presidenza del Consiglio dei Ministri e presso il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni), finalizzati alla definizione della posizione nazionale sui temi di volta in volta in discussione presso il Consiglio dell'Unione.

L'Autorità ha, inoltre, assicurato il proprio contributo ai vari comitati regolamentari europei, quali ad esempio il *Radio Spectrum Committee* (RSC), il *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG) e il comitato CEPT ECC (con un ruolo di coordinamento del *Project Team Future Numbering Issues*), nonché ai comitati governativi settoriali (tra cui il Comitato Comunicazioni), integrando, ove richiesto, la composizione delle delegazioni nazionali. Con specifico riferimento ai temi dello spettro radio, si segnala che l'Autorità ha attivamente partecipato a numerosi gruppi di lavoro RSPG e BEREC, contribuendo alla redazione delle *opinion* e dei report adottati, in particolare sui temi del 5G e del servizio mobile, nonché la *Peer Review* (Budapest, dicembre 2018) relativa alle decisioni assunte dall'Autorità in materia di assegnazione delle frequenze 5G. Attraverso tale iniziativa, applicata anche in relazione ad altri Stati membri, l'RSPG ha ritenuto di anticipare informalmente l'utilizzo dello strumento previsto dall'art. 35 del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, consentendo da subito un proficuo scambio di buone pratiche.

Tra le attività svolte in ambito RSPG, infine, per l'Italia è particolarmente rilevante l'assistenza fornita per il coordinamento frequenziale tra Stati confinanti, mediante l'istituto dei

<sup>1</sup> BEREC *Guidelines on the implementation by National Regulators of European Net Neutrality rules*; disponibile al link [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/regulatory\\_best\\_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules).

c.d. "good office". Si tratta di un'attività di assistenza prestata nell'ambito di un gruppo di esperti coordinato da un rappresentante di uno Stato terzo, che si chiude con un parere tecnico dell'RSPG fornito alla Commissione europea, al fine di facilitare la risoluzione delle questioni controverse. In ragione dei risultati positivi conseguiti negli ultimi anni per facilitare la risoluzione di annosi problemi di coordinamento delle frequenze televisive che riguardavano l'Italia e alcuni Stati confinanti, il meccanismo è stato esteso alle questioni della migrazione dei canali televisivi dalla banda 700 MHz, al coordinamento dell'attuazione nazionale degli indirizzi europei in questa materia, nonché al tema delle frequenze per la radio FM.

Sui temi della numerazione, in ambito ITU-T, l'Autorità ha svolto il ruolo di *editor* nella revisione della raccomandazione E.118, al fine di valutare i nuovi scenari derivanti dall'introduzione nel mercato delle e-SIM, cioè le SIM programmabili da remoto.

### L'audiovisivo

L'Autorità, nel settore audiovisivo, ha continuato a garantire un'attiva partecipazione ai sottogruppi di lavoro istituiti dall'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA), in attuazione del programma di lavoro 2018.

I temi trattati sono stati il pluralismo interno ed esterno, la creazione di un *database* di documenti di interesse comune riguardanti l'attività delle ANR ed il lancio dell'*ERGA Academy*, una piattaforma dedicata ad iniziative formative, l'utilizzo di strumenti di auto e co-regolamentazione in riferimento alle *video sharing platform*, nonché le attività di preparazione all'adozione della nuova Direttiva servizi media audiovisivi.

Il sottogruppo cui è stata affidata quest'ultima linea di lavoro si è strutturato in 3 *task force* tematiche,

che si sono occupate dell'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva alle *video-sharing platform*, della promozione delle opere europee (coordinata da AGCOM), della giurisdizione territoriale e del ruolo dell'ERGA. Ciascuno di questi sottogruppi e di queste *task force* tematiche ha prodotto un rapporto che è stato pubblicato sulla pagina web del portale della Commissione europea dedicata all'ERGA.

Negli ultimi mesi dell'anno, l'ERGA ha iniziato a elaborare il proprio programma di lavoro per il 2019; facendo tesoro delle esperienze maturate negli anni precedenti, nell'ultima riunione plenaria della piattaforma si è deciso di articolare le attività in un numero maggiore di mesi durante l'anno ed evitare i sovraccarichi nel periodo estivo. I nuovi sottogruppi si prefiggono di approfondire tematiche già parzialmente affrontate nel 2018, alla luce delle nuove esigenze maturate negli ultimi mesi.

Il primo sottogruppo si occupa di pluralismo esterno, ma al suo interno opera una *task force* incaricata di seguire il tema della disinformazione nelle piattaforme online; in ragione della esperienza accumulata da AGCOM nelle attività del Tavolo Pluralismo e Piattaforme online (cfr. Paragrafo 1.3), il coordinamento di questa *task force* è stato assegnato all'Autorità. Il secondo sottogruppo si occupa del funzionamento dell'ERGA, nel contesto creato dalla nuova direttiva. Il terzo gruppo di lavoro, che segue gli aspetti connessi all'implementazione della nuova direttiva SMAV, si articola in 3 *task force*, che discutono delle nuove regole per i servizi di media audiovisivi (AGCOM coordinerà una parte di questa *task force*), delle misure previste per le *video sharing platform* e dei meccanismi concreti di regolazione. L'ultimo sottogruppo si occupa del tema di *gender diversity*. Infine, sono stati creati due sottogruppi permanenti, dedicati

allo sviluppo di una piattaforma di scambio documentale (*Digital European Toolkit*) tra le autorità nazionali nonché all'*ERGA Academy*. Vale la pena evidenziare che, a seguito dell'adozione (dicembre 2018) dell'*Action Plan* sulla disinformazione, il cui terzo "*pillar*" ha attribuito all'ERGA il compito di verificare l'efficacia delle misure previste dal *Code of Practice on disinformation*, promosso dalla Commissione UE e di cui sono firmatarie le piattaforme online di Facebook, Google e Twitter, negli ultimi mesi si è molto discusso dei compiti della *task force* sulla disinformazione online affidata ad AGCOM, la quale dovrà verificare che le piattaforme online pongano effettivamente in essere le misure che si sono impegnate a rispettare e che tali misure siano sufficienti a contrastare in modo efficace la disinformazione.

L'Autorità ha assicurato inoltre il proprio contributo tecnico alle attività del Comitato di Contatto, istituito dalla Direttiva 97/36/CE.

### I servizi postali

Nel corso del 2018 l'Autorità, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, nell'ambito del percorso triennale nel Comitato di gestione (cd. Troika) del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERGP), ha ricoperto il ruolo di "*vice-chair*", col compito di portare a conclusione tutte le attività intraprese nell'anno 2017 di presidenza AGCOM e contribuire alla *governance* del Gruppo.

Sotto il coordinamento tecnico dell'Autorità, sono proseguite tutte le attività avviate a valle dell'approvazione della strategia di medio-periodo 2017-2019; tali attività, volte ad incrementare l'efficienza dell'ERGP hanno condotto all'approvazione delle *Internal Rules*, delle linee guida della *Visual Identity*, della nuova organizzazione del sito web e della distribuzione

della documentazione di lavoro. Nel settembre del 2018, si è tenuto il primo *Stakeholders Forum* al quale hanno partecipato circa 200 delegati dei principali operatori postali europei. L'appuntamento, parte integrante del Piano di comunicazione, rappresenta un'occasione di incontro tra le ANR e gli operatori del settore al fine di discutere il programma di lavoro e condividere opinioni ed informazioni sulle nuove tendenze in atto nel mercato postale. L'ERGP si propone di organizzare l'incontro con cadenza annuale.

L'Autorità è stata confermata nell'incarico di co-presidenza del gruppo di lavoro sul futuro della regolamentazione postale; si tratta di un incarico rilevante in quanto il gruppo redigerà un parere, volto a fornire raccomandazioni alla Commissione europea, in vista della predisposizione della relazione sull'applicazione della Direttiva sui servizi postali al Parlamento europeo e al Consiglio. Il gruppo, coordinato da AGCOM e dall'Autorità olandese ACM, ha lavorato su un primo documento interno volto a individuare le principali tendenze in atto nel settore postale e le difficoltà che la direttiva sui servizi postali pone alla pratica regolatoria. Il documento è stato approvato nella Plenaria di novembre 2018 e costituisce la base di partenza per la stesura del parere ERGP sulla revisione del quadro regolamentare dei servizi postali, che verrà approvato nella prima Plenaria 2019.

### **La cooperazione internazionale**

Nel periodo di riferimento, si è rafforzato l'impegno dell'Autorità in attività di cooperazione regolamentare internazionale, sia mediante iniziative bilaterali, sia mediante la partecipazione ad organismi e piattaforme di regolatori di settore. Al momento, l'Autorità è impegnata in due progetti di gemellaggio amministrativo (meglio conosciuti come *Twinning*) con i Ministeri

delle comunicazioni in Marocco e Israele.

Il progetto in Marocco ha preso il via nel marzo 2018 e vede AGCOM partecipare come *Junior Partner* in un consorzio coordinato dal Ministero della Cultura francese. Il *Twinning* ha la durata di due anni ed è volto ad aggiornare l'intero quadro normativo del settore delle comunicazioni audiovisive e del cinema del Marocco. Al momento, l'Autorità ha già completato buona parte delle attività che le sono state assegnate, collaborando con il partner francese alla revisione della legge sull'emittenza televisiva ed armonizzandola con le previsioni delle Direttiva SMAV, approvata a dicembre 2018 dalle istituzioni europee. Il nuovo disegno di legge è adesso all'esame del Governo marocchino e dovrebbe essere portato in Parlamento prima dell'estate. Le rimanenti attività che ancora coinvolgono AGCOM riguardano il finanziamento del servizio pubblico radiotelevisivo e la definizione della nuova strategia triennale del Ministero, finalizzata ad aggiornare tutto il sistema delle comunicazioni.

Il *Twinning* con il Ministero delle comunicazioni israeliano vede l'Autorità nel ruolo di capofila di un consorzio cui partecipano anche i regolatori tedesco (BNetzA) e lettone (SPRK). Anche questo gemellaggio ha una durata di 24 mesi, ma i suoi obiettivi sono molto più ambiziosi: il Ministero israeliano, con cui AGCOM aveva già completato un progetto di gemellaggio nel 2012, si prefigge adesso di svolgere le prime analisi di mercato sul settore all'ingrosso delle comunicazioni elettroniche israeliano, di prendere spunto dalle *best practice* europee per sviluppare le proprie attività di gestione delle frequenze e di tutela del consumatore e, per la parte audiovisivo, di adottare una nuova legge che regoli per la prima volta i servizi *on demand* e le piattaforme online.

In ambito di cooperazione multilaterale, l'Autorità ha continuato a partecipare alle attività dello *European Platform of Regulatory Authorities* (EPRA), del *Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual* (ReseauMed – la rete di regolatori dell'audiovisivo dell'area mediterranea), di *Regulatel* (gruppo di regolatori delle telecomunicazioni dell'America Latina, nel cui ambito è stata nominata membro del Comitato Esecutivo).

Nel corso del 2018, l'AGCOM ha protratto il suo impegno a supporto dell'EMERG partecipando, con propri esperti, alle attività del Gruppo che riunisce i regolatori delle comunicazioni elettroniche nell'area del mediterraneo. In particolare, l'AGCOM ha ospitato a Roma un *workshop* sul tema dell'*Internet of Things* e dell'*autonomous driving* e ha assunto la leadership del Gruppo di esperti che si occupano del tema della Neutralità della rete, in un'ottica di approssimazione al quadro regolamentare europeo. Nell'ambito del Segretariato permanente dell'EMERG è stata incaricata di migliorare la visibilità esterna del Gruppo tramite attività di comunicazione e di implementazione del sito web *emergonline.org*.

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 di cui l'Autorità è membro, tra cui si segnalano il *Centre on Regulation in Europe* (CERRE), l'*International Institute of Communications* (IIC) e l'Associazione Eurovisioni, contribuendo, in particolare, all'organizzazione della giornata regolamentare (26 ottobre 2018) nell'ambito del festival Eurovisioni e dell'evento annuale del-



l'IIC (8 novembre 2018), nel corso del quale è stata celebrata la seconda edizione del premio Antonio Preto, in memoria del compianto Membro del Consiglio AGCOM. Sempre nell'ambito dei rapporti bilaterali, si ricordano, in relazione al periodo di riferimento, la sottoscrizione del *Memorandum of Understanding* (MoU) con il regolatore delle comunicazioni elettroniche del Montenegro EKIP e una serie di incontri bilaterali con autorità ed istituzioni operanti nei settori di interesse, tra cui quelli con il Commissario per la protezione dell'uguaglianza in Serbia, con la delegazione del regolatore bosniaco RAK, con la delegazione del regolatore ucraino NRADA e con la delegazione del regolatore polacco UKE.

### 1.2 Il ruolo e le relazioni istituzionali dell'Autorità nel contesto italiano

#### *I rapporti con il Parlamento e con il Governo*

Nel corso del 2018 e nei primi mesi del 2019 è proseguita l'interlocuzione con gli organi costituzionali, sia attraverso apposite audizioni in Parlamento, sia attraverso interlocuzioni formali con gli organi di Governo.

Come è noto, l'anno appena trascorso è stato caratterizzato dalle elezioni politiche per il rinnovo dei due rami del Parlamento – il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati. In tale contesto, l'Autorità è stata ascoltata in audizione presso la Commissione IX della Camera<sup>2</sup> e la Commissione VIII del Senato<sup>3</sup>.

In entrambe le occasioni, oltre a ricostruire natura, compiti e funzioni

dell'Autorità, il Presidente si è soffermato su alcuni temi di specifica attualità e interesse per i lavori delle due Commissioni, oltre che di rilievo strategico per il Paese. In particolare, si è focalizzata l'attenzione sugli interventi dell'Autorità per lo sviluppo delle reti a banda ultra-larga e sulla gestione dello spettro radioelettrico.

Con riferimento alla realizzazione di un mercato unico digitale, l'Autorità – ha ricordato in entrambe le occasioni il Presidente Cardani – è stata impegnata, soprattutto in ambito europeo, nella definizione e attuazione degli strumenti più specificamente diretti a promuovere uno sviluppo equilibrato e concorrenziale dei mercati di reti e servizi a banda ultra-larga<sup>4</sup>.

Quanto all'ambito nazionale, è stato evidenziato come l'Autorità abbia concorso alla definizione di un nuovo quadro regolatorio sia attraverso la individuazione delle condizioni tecniche ed economiche di accesso all'infrastruttura finanziata, sia attraverso la vigilanza sull'effettiva qualità dei servizi erogati e la massimizzazione della loro penetrazione sul territorio.

Il Presidente ha anche annunciato che il quarto ciclo di analisi dei mercati di servizi di accesso all'ingrosso e dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa – allo stato, peraltro, ancora in corso – terrà conto dei futuri investimenti nella realizzazione delle infrastrutture e dello sviluppo del mercato dei servizi di accesso all'ingrosso e al dettaglio. Il nuovo *framework* regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche promuove i co-investimenti e la condivisione del rischio nei

progetti di sviluppo delle reti di nuova generazione, nella direzione di favorire sia la concorrenza infrastrutturale, sia il modello *wholesale only*, visti entrambi quali strumenti per conseguire la più ampia infrastrutturazione e il maggior grado di concorrenza. Richiamando questo importante processo di riforma, il Presidente ha auspicato il dialogo tra i due livelli di intervento pubblico – *policy* e regolazione – e l'avvantaggiarsi, nelle rispettive funzioni, dei reciproci contributi. L'altro importante tema di attualità affrontato dal Presidente nel corso delle predette audizioni ha riguardato la gestione dello spettro radioelettrico.

Come è noto, la legge di bilancio 2018<sup>5</sup> ha disciplinato il processo che, nel corso del quadriennio 2018-2022 porterà ad assegnare le frequenze nella banda 700 MHz (694-790 MHz), nonché altri importanti blocchi di risorse spettrali, ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili, per lo sviluppo del 5G. La medesima legge, inoltre, intende dare un nuovo assetto al sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre (nazionale e locale) alla luce della più contenuta dotazione di risorse spettrali in banda *sub* 700 rimasta a disposizione del servizio *broadcasting* (da 174 a 230 MHz e da 470 a 694 MHz).

Quanto allo sviluppo del 5G e al rilascio delle relative frequenze, l'AGCOM – ha ricordato il Presidente Cardani – ha adottato il regolamento che ha definito le procedure per l'assegnazione dei diversi lotti di frequenze sulla base di un modello di asta multibanda. Il Presidente ha sottolineato come il ri-

<sup>2</sup> 24 luglio 2018 - Camera dei deputati, Commissione IX (Trasporti, Poste e Telecomunicazioni).

<sup>3</sup> 10 ottobre 2018 - Senato, Commissione VIII (Lavori pubblici, comunicazioni).

<sup>4</sup> Il riferimento è alla Comunicazione *Connectivity for a European Gigabit Society*, al piano d'azione sulla connettività 5G per l'Europa e alla proposta di direttiva che ha istituito un Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche.

<sup>5</sup> Legge 27 dicembre 2017, n. 205.

sultato dell'asta, conclusa positivamente da appena una settimana al momento dell'audizione in Commissione XIII Senato<sup>6</sup>, abbia confermato non solo quanto gli operatori mobili considerino strategica questa tecnologia, ma anche l'efficacia delle regole di assegnazione concepite dall'Autorità per la valorizzazione e l'efficienza nell'uso delle frequenze.

Con riferimento al riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre, è stato ricordato in entrambe le audizioni come l'Autorità abbia portato a termine, nel giugno 2018, il primo passaggio di tale riassetto, con l'adozione del nuovo Piano nazionale delle frequenze. Il Presidente ha sottolineato in particolare come tale adozione abbia richiesto un faticoso coordinamento internazionale inteso a superare antichi e complessi problemi interferenziali con tutti i paesi confinanti del bacino mediterraneo e dell'arco alpino.

È stato altresì illustrato come, nell'ambito dello svolgimento dei compiti affidati all'Autorità al fine di portare a termine il processo di transizione, siano emersi alcuni limiti e alcune incertezze applicative, potenzialmente in grado di compromettere il raggiungimento delle finalità fissate dal Legislatore, nonché l'obiettivo dell'utilizzo pienamente efficiente dello spettro. A tal proposito, il Presidente ha ricordato che tali problemi sono stati oggetto di un'apposita segnalazione inviata nel luglio 2018 al Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

Si è infine sottolineato che l'Autorità è parte attiva del Tavolo di coordinamento denominato "TV 4.0", istituito presso il MISE per assicurare la piena realizzazione dell'importante processo di riassetto richiesto dalla legge e che, in collaborazione con lo stesso Ministero, essa lavora per rendere operativo e pienamente efficace il percorso di liberazione delle frequenze destinate ai servizi in banda larga.

Da ultimo, il Presidente si è soffermato sull'evoluzione del settore postale in ragione, in particolare, dei processi di digitalizzazione ivi in corso. Al riguardo, il Presidente ha evidenziato come ci si attenda – per i pacchi – un'ulteriore crescita, come conseguenza della sempre maggiore diffusione del commercio elettronico. In aggiunta, accanto agli operatori tradizionali si assiste all'entrata nel mercato di altri operatori (quali, ad esempio, le piattaforme online verticalmente integrate) che rendono sempre più critici e controversi i confini tra attività postale, logistica e di trasporto.

Con specifico riferimento al ruolo delle piattaforme per il commercio online, il Presidente Cardani ha spiegato che mentre queste ultime inizialmente si limitavano a raccogliere gli ordinativi, poi recapitati al destinatario da operatori postali o da fornitori di servizi di corriere espresso, successivamente, all'aumentare dei volumi di pacchi da recapitare, esse hanno scelto di integrarsi verticalmente e, in molti paesi, hanno iniziato a fornire (in proprio o attraverso società delegate)

i servizi di consegna al cliente finale, utilizzando modelli di impresa alternativi anche con riferimento al coordinamento logistico attraverso la piattaforma online. In Italia, tale fenomeno è stato recentemente accertato dall'Autorità con specifico riferimento all'attività di alcune società del gruppo Amazon.

In ragione di queste specifiche dinamiche l'Autorità, in linea con le disposizioni del regolamento UE 2018/64414, ha recentemente avviato un'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi. Attraverso tale analisi, ha sottolineato il Presidente *"...intendiamo definire perimetro e caratteristiche di questo specifico mercato nell'ambito dell'evoluzione del settore postale nel suo complesso, individuando i soggetti che vi operano, e analizzando, in particolare al suo interno, il ruolo delle piattaforme online, allo scopo di valutarne la capacità di influenzare le dinamiche competitive del mercato della consegna e di delineare conseguentemente eventuali interventi regolamentari"*.

Tra i rapporti intercorsi con il Parlamento si annovera anche la richiesta (25 luglio 2018) all'Autorità da parte delle Commissioni riunite IX Trasporti e X Attività produttive della Camera di formalizzare entro il 30 luglio 2018 il proprio orientamento in ordine allo schema di decreto del Presidente della Repubblica sul registro pubblico delle opposizioni, con riguardo all'impiego della posta cartacea (Atto del Governo n. 34)<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> L'asta si è conclusa il 2 ottobre 2018. L'introito raggiunto ha superato del 164% il valore delle offerte iniziali e del 130,5% la base d'asta. L'ammontare totale delle offerte per le bande messe a gara ha superato di oltre 4 miliardi l'introito minimo fissato nella Legge di Bilancio.

<sup>7</sup> Lo schema di regolamento sul quale l'Autorità è stata chiamata ad esprimere il proprio orientamento si compone di un solo articolo con il quale si apportano modificazioni al decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 2010, che ha istituito e disciplinato il Registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per le vendite o le promozioni commerciali. L'aggiornamento del regolamento è stato previsto dall'articolo 1, comma 54, della legge n. 124 del 2017, la legge annuale per la concorrenza. L'aggiornamento si prefissa lo scopo di dare attuazione a quanto disposto dall'articolo 130 comma 3-bis, del codice sulla protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003, al fine di rendere concreta l'estensione delle previsioni del registro delle opposizioni, che attualmente si riferisce al solo uso della numerazione telefonica degli abbonati con finalità commerciali, anche alle ipotesi di impiego della posta cartacea con riferimento agli indirizzi presenti negli elenchi telefonici pubblici.

A tal proposito, l'Autorità ha innanzitutto evidenziato di accogliere con estremo favore l'estensione del Registro delle opposizioni, ad opera della legge n. 5 del 2018<sup>8</sup>, a tutte le numerazioni mobili e fisse, siano esse incluse o meno in elenchi pubblici.

Pienamente condivisa è stata poi la scelta del Legislatore di stabilire che con l'iscrizione al Registro si intendono revocati tutti i consensi precedentemente espressi, con qualsiasi forma o mezzo e a qualsiasi soggetto. Analoga condivisione da parte dell'Autorità ha riguardato l'aver precluso l'uso delle numerazioni telefoniche cedute a terzi dal titolare del trattamento sulla base dei consensi precedentemente rilasciati, salvo tassative eccezioni. Infine, l'Autorità ha concordato su quanto osservato dal Garante per la protezione dei dati personali e dal Consiglio di Stato in merito alla necessità di prevedere, previa individuazione di appositi stanziamenti, campagne informative per pubblicizzare l'ampliamento dell'ambito di applicazione del decreto. Nell'esercizio dei poteri di segnalazione previsti dall'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 1), della legge 31 luglio 1997, n. 249, l'Autorità, in data 17 luglio 2018, ha inteso formulare alcune osservazioni e proposte in merito all'attuazione delle disposizioni previste dall'art. 1, commi 1030-1031 della legge di bilancio 2018, con particolare riguardo agli aspetti di sua competenza.

Nell'occasione, l'Autorità ha segnalato come talune problematiche interpretative della norma in questione, fossero suscettibili di compromettere gli obiettivi generali di uso efficiente dello spettro, e quanto

ne discende in termini di ottimale offerta e domanda di risorse scarse, utilizzo degli *standard* e delle tecnologie più avanzate, contenimento dei costi di trasformazione, minimizzazione dell'impatto sui consumatori e, da ultimo ma non per importanza, garanzia dei contenuti radiotelevisivi di interesse pubblico a livello nazionale e locale.

In nome dell'efficienza allocativa, l'Autorità, nell'occasione, ha chiesto pertanto al Ministero dello Sviluppo Economico una più meditata riflessione sul criterio di riparto delle risorse frequenziali tra operatori nazionali e locali, ricordando come da tempo essa ritenga non più attuale il vincolo normativo della riserva di 1/3, indipendentemente dall'effettivo fabbisogno di capacità trasmissiva per l'emittenza locale. Nel medesimo documento, l'Autorità ha sollevato alcune perplessità in ordine ai criteri di conversione dei diritti d'uso delle frequenze degli operatori di rete nazionali in diritti d'uso di capacità trasmissiva in tecnologia DVB-T2 e alle soluzioni per stimolare *partnership* tra operatori per la realizzazione della rete.

Come ricordato in altra parte della Relazione, la legge di bilancio 2019<sup>9</sup> ha introdotto alcune novità su questi temi, in sostanziale sintonia con i contenuti della segnalazione dell'Autorità.

### ***Gli atti di sindacato ispettivo***

Il Parlamento esercita la propria funzione di controllo sull'attività del Governo attraverso interrogazioni, interpellanze, mozioni, risoluzioni, ordini del giorno e informative urgenti su questioni di particolare rilievo e attualità, ovvero attraverso i c.d. atti di sinda-

cato ispettivo.

Al fine di disporre degli elementi informativi necessari agli atti di sindacato ispettivo, il Governo richiede la sollecita collaborazione delle Amministrazioni e delle Autorità amministrative indipendenti in possesso di tale patrimonio conoscitivo, ivi inclusa l'AGCOM.

L'Autorità, quindi, nell'ottica del più alto livello di collaborazione istituzionale, monitora autonomamente e, in via preventiva, gli atti relativi ai settori sottoposti alla regolamentazione di settore nelle materie di sua competenza, così da fornire il supporto richiesto nei tempi più brevi garantendo un adeguato livello di approfondimento. Tale attività di collaborazione si concretizza in un costante e produttivo scambio di informazioni tra il Ministero dello Sviluppo Economico e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, che viene assicurato dall'AGCOM attraverso unità di personale dedicate. L'istruttoria è volta a fornire ogni elemento utile agli organi competenti incaricati di formulare le risposte agli atti di sindacato ispettivo, tanto nei casi in cui essi riguardino una sola unità organizzativa dell'Autorità, che in quelli in cui il quesito interessi più competenze attribuite all'AGCOM che, come tali, sono distribuite tra diversi Uffici.

Nel periodo in esame si è registrato un incremento delle richieste di informazioni finalizzate a rispondere agli atti di sindacato ispettivo sia in termini quantitativi, avendo riguardo al numero delle richieste, che qualitativi, ovvero con riferimento alle tematiche oggetto delle richieste, caratterizzate dalla particolare eterogeneità.

Più nel dettaglio, con riguardo al

<sup>8</sup> La legge citata, in vigore dal 4 febbraio 2018, estende la possibilità di iscrizione al Registro delle opposizioni a tutte le utenze telefoniche (fisse e mobili), a prescindere dalla presenza del numero telefonico nei pubblici elenchi.

<sup>9</sup> Legge 30 dicembre 2018, n. 145.

settore delle comunicazioni elettroniche, accanto ai più storici e tradizionali quesiti relativi alla copertura mobile sul territorio nazionale e ai profili evolutivi della telefonia pubblica, sono pervenute numerose richieste di elementi conoscitivi e valutativi sulle modalità di applicazione delle disposizioni in materia di *roaming* internazionale e *net neutrality*. Un particolare focus, inoltre, ha riguardato i profili attinenti alla trasparenza delle offerte, per effetto dell'introduzione – conseguente all'intervento regolatorio dell'Autorità – della fatturazione mensile in luogo della fatturazione a 28 giorni.

Anche rispetto al settore dei servizi postali, oltre alle richieste di approfondimento in relazione alla fornitura del servizio universale e ai disservizi nel recapito della corrispondenza, sono pervenuti numerosi quesiti sulle modalità di implementazione del nuovo modello di recapito della posta a giorni alterni.

Per le comunicazioni elettroniche, sono stati richiesti contributi in relazione allo sviluppo ed alla diffusione della banda larga nel Paese, con specifica attenzione ai tempi ed alle modalità di transizione verso la tecnologia 5G, e in materia di interventi previsti per supportare la continua crescita della domanda da parte dell'utenza di servizi *ultrabroadband* con velocità pari o superiore a 100Mbps. Inoltre, sono pervenuti diversi quesiti relativi al piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio digitale terrestre, nonché alla strategia per il superamento del *digital divide*.

Le richieste, nel settore dei servizi media audiovisivi e radiofonici, hanno riguardato principalmente i temi del potenziamento del segnale radiotelevisivo e della risoluzione delle problematiche interferenziali. Da ultimo, sono stati oggetto di diverse interrogazioni e interpellanze i profili di tutela del pluralismo so-

ciale, politico ed istituzionale. In particolare, le richieste hanno riguardato il rispetto della disciplina in materia di *par condicio* e le iniziative volte al contrasto del c.d. *hate speech* ed alla diffusione di *fake news*.

### ***I pareri resi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato***

Nel periodo di riferimento, nell'ambito della collaborazione istituzionale con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), l'Autorità, nel settore dell'audiovisivo e dell'editoria ha rilasciato al Garante della concorrenza un parere relativo all'operazione di concentrazione consistente nell'acquisizione, da parte della società F2i S.G.R. S.p.A., del controllo esclusivo della società El Towers S.p.A..

Inoltre, l'Autorità è chiamata a esprimere il proprio parere non vincolante nei procedimenti in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette svolti dall'AGCM, riguardo alla liceità dei comportamenti e delle comunicazioni delle imprese quando siano veicolati tramite radiotelevisione, stampa o internet. Al riguardo, l'AGCOM ha reso 76 pareri, 12 dei quali riguardanti operatori dei servizi di comunicazione elettronica.

### ***La Polizia Postale e delle Comunicazioni***

La Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è l'Ufficio di raccordo tra l'Autorità e la Polizia Postale e delle Comunicazioni, organo del Ministero dell'Interno incaricato della sicurezza e della regolarità dei servizi di telecomunicazioni.

Nell'ambito della collaborazione con l'Autorità, alla luce del protocollo d'intesa vigente, nel periodo di riferimento, la Sezione, come di consueto, ha offerto il proprio contributo laddove richiesto dalle strut-

ture dell'Autorità svolgendo, nondimeno, anche attività d'iniziativa nei settori di specifica competenza. In tale ottica, la Sezione ha partecipato ad alcune attività di verifica e ispettive, avviate dall'Autorità, nei confronti di alcuni operatori di comunicazione per il controllo di efficienza e regolarità del servizio di contatto con i clienti. L'attività ispettiva è stata preceduta da un monitoraggio da *desk* dei numeri di contatto dal quale sono emerse alcune criticità, verificate successivamente in sede ispettiva.

Altro filone di attività, in collaborazione con gli Uffici dell'Autorità, ha riguardato il rispetto della normativa di settore in materia di portabilità delle numerazioni e più in generale della normativa a tutela dell'utenza. Anche in questo caso si è proceduto con attività da *desk* e, quindi, ispettiva, presso la sede degli operatori.

Nel periodo di riferimento si è dato, inoltre, l'avvio ad una attività di monitoraggio della programmazione di numerose emittenti televisive del digitale terrestre, volta a verificare il rispetto del Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite (delibera n. 538/01/CSP e s.m.i.) e delle disposizioni in materia di propaganda di numerazioni di tipo interattivo, *audiotex* e *videotex* e similari, di cui all'art. 1 comma 26 del Decreto n. 545/96, come modificato dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650 e della normativa a tutela dei minori.

Su richiesta della competente Direzione dell'Autorità è stata effettuata un'attività di verifica del rispetto del Codice di autoregolamentazione vigente dei servizi *Premium* (CASP 3.0) da parte degli operatori di comunicazione che forniscono tali tipi di servizi, i cui esiti sono stati messi a disposizione degli Uffici dell'Autorità per le valutazioni di competenza.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni, nell'ambito delle materie



affini a quelle dell'Autorità, come il diritto d'autore, ha intrapreso – a livello nazionale – attraverso le articolazioni periferiche alcune attività, controllando diversi esercizi pubblici, denunciando 8 persone e monitorando 21 spazi virtuali.

Nell'ambito del settore delle comunicazioni elettroniche, ha ricevuto complessivamente 765 denunce riguardanti la telefonia sia fissa che mobile; ha denunciato 34 persone, arrestandone una e ha espletato 10 perquisizioni.

Sono stati monitorati, inoltre, più di 210.000 siti web di vario genere e 77.630 spazi virtuali relativi a giochi e scommesse online, rilevando 197 illeciti e denunciando 3 persone.

Nell'ambito del settore della radiofrequenza, sono state controllate 6 emittenti, delle quali 3 sono state sottoposte a sequestro oltre al sequestro di 11 apparati TLC; sono stati rilevati 5 illeciti e denunciate 4 persone.

Sono, infine, proseguite, con il consueto impegno, le campagne di sensibilizzazione e prevenzione sui rischi e pericoli connessi all'utilizzo della rete. La Sezione, con proprio personale, ha preso parte a diversi incontri formativi con studenti, genitori e insegnanti finalizzati alla sensibilizzazione dei ragazzi all'uso consapevole della rete, contro il cyberbullismo e contro tutte le forme di illegalità perpetuabili attraverso il web.

### **La Guardia di Finanza**

Al Corpo della Guardia di Finanza sono affidate specifiche funzioni nei settori dell'editoria, delle comunicazioni elettroniche, audiovisive, nonché dei servizi postali, sulla base delle norme di riferimento nonché del Protocollo d'Intesa – rinnovato il 12 ottobre 2015 – tra l'Autorità e la Guardia di Finanza che, attraverso il Gruppo Radiodiffusione Editoria del Nucleo Speciale Beni e Servizi, inquadra nel Co-

mando Unità Speciali, svolge una funzione di avanguardia privilegiata, collaborando con l'Autorità sia su delega sia d'iniziativa, sull'intero territorio nazionale.

Nel periodo di riferimento, il rapporto di collaborazione con l'Autorità si è concretizzato principalmente nelle seguenti attività: rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; verifica delle posizioni di controllo o collegamento nell'editoria; rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.); 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; pagamento del canone annuo dovuto al MISE da parte delle emittenti radiofoniche in ambito locale e nazionale; controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; riscontro degli obblighi strumentali in capo agli operatori di comunicazione, con riguardo all'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (delibera n. 666/08/CONS).

Le attività del Nucleo Speciale si sono sviluppate anche sulla base di numerose iniziative operative di autonoma origine, con il contributo autorevole dell'Ufficio Operazioni del Comando Unità Speciali, le cui risultanze sono state successivamente partecipate all'Autorità per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

In materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono stati forniti contributi per agevolare le procedure di risoluzione in ossequio alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., per il tramite della piattaforma telematica ConciliaWeb.

In tema di rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione (*"par condicio"*), in base alla legge

22 febbraio 2000, n. 28 e al Protocollo d'Intesa, sono state emanate e pubblicate innovative procedure da adottarsi all'interno dei Reparti della Guardia di Finanza sul territorio nazionale, tendenti a razionalizzare il flusso delle comunicazioni all'apposita Unità AGCOM *"par condicio"* di possibili violazione della parità di accesso, contribuendo in tal modo a dare certezza alla procedura e al diritto interno.

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 Gruppo Radiodiffusione Editoria del Nucleo Speciale Beni e Servizi, accertamenti finalizzati a verificare l'esistenza di eventuali posizioni di controllo e/o di collegamento, anche indiretto, tra società richiedenti i contributi all'editoria per l'anno 2017 e 2018, ai sensi del D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223 e dell'art. 5, comma 2, del D. Lgs. 15 maggio 2017, n. 70.

Per quanto concerne il rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva e radiofonica a garanzia dell'utenza, i controlli effettuati consentono all'Autorità l'esercizio del potere di vigilanza di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249 in materia di pubblicità (affollamento, posizionamento e segnalazione spot) e di tutela dei minori e degli utenti.

Inoltre, in merito alla verifica del rispetto della normativa postale ed agli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, il Decreto-legge n. 201 del 2011, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come noto, ha affidato all'AGCOM le funzioni di autorità di regolamentazione del settore postale, con compiti in materia di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti. Il Nucleo Speciale Beni e Servizi collabora allo svolgimento di tali funzioni, con particolare riferimento all'at-

tività ispettiva, su espressa richiesta dell'Autorità.

### **L'Organo di Vigilanza**

Nel corso dell'ultimo anno, sono proseguiti i rapporti di collaborazione tra l'Autorità e l'Organo di Vigilanza di Telecom Italia (OdV), che ha continuato a svolgere un ruolo di supporto tecnico-operativo per l'Autorità, con compiti anche di studio e ricerca. L'ambito di intervento non è stato circoscritto alla sola verifica del rispetto e della corretta esecuzione degli Impegni di Telecom Italia (di cui alla delibera n. 718/08/CONS e successive modifiche), ma si è esteso alla vigilanza sugli obblighi riguardanti il rispetto del principio di non discriminazione.

L'Autorità, ai sensi dell'art. 15-bis del nuovo Regolamento dell'OdV, ha demandato a quest'ultimo lo svolgimento di ulteriori attività, nella forma di compiti di studio e di analisi specificati nel Piano di lavoro dell'OdV, comunicato con cadenza annuale dall'Autorità. Le attività svolte hanno riguardato in generale l'implementazione di misure inerenti allo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), in particolare l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO (*Key Performance Indicator-Key Performance Objective*) di parità di trattamento, la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, la definizione di una metodologia per la verifica dei test sui rilasci informatici di Telecom Italia.

Rientra in questo ambito l'attività relativa alla comunicazione dell'OdV, recante *"Analisi e valutazione delle risposte fornite dagli Operatori nell'ambito della consultazione pubblica di Agcom avviata con delibera 27/18/CONS ed elaborazione di un contributo di sintesi a supporto della conclusione del procedimento"*. Tale nota è stata tenuta in conto dall'Autorità nella fase di finalizzazione del procedimento di revi-

sione complessiva del Sistema di KPI di non discriminazione, conclusosi con delibera n. 395/18/CONS.

L'OdV ha poi inviato una proposta di metodologia di calcolo dei KPO. Tale proposta, basata sulla regressione lineare multivariata e che si applicherebbe per il monitoraggio dei KPI di non discriminazione approvati dall'Autorità con delibera n. 395/18/CONS, è in corso di discussione nell'ambito di una specifica attività di confronto con il mercato.

Con riferimento al tema dei rilasci informatici, che ai sensi dell'articolo 8 della delibera n. 652/16/CONS *"sono preceduti da adeguate attività di test con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati"* secondo specifiche linee guida da definire, l'Autorità ha richiesto una collaborazione all'OdV. A tal riguardo, l'OdV ha inviato una proposta di metodologia per la verifica dei test sui rilasci informatici di Telecom Italia. Anche su questa proposta è in corso una specifica attività di confronto con gli operatori.

Nell'ambito delle attività di collaborazione con l'OdV previste al fine di predisporre un documento di consultazione sul tema della semplificazione delle casuali di "Non Realizzabilità", l'OdV ha trasmesso il suo contributo all'Autorità.

### **1.3 Le sinergie con il mondo della ricerca scientifica e la nuova regolamentazione**

L'Autorità dedica da sempre grande attenzione e risorse alle attività conoscitive e ai rapporti con Università e centri di ricerca, associazioni di settore, esperti indipendenti, *start-up* innovative e altri soggetti in possesso di strumenti e *know-how* fondamentali per aggiornare e arricchire le conoscenze e le basi

formative su cui si fonda l'attività del regolatore.

La cooperazione con questi soggetti si traduce nella realizzazione di indagini conoscitive, studi e ricerche, osservatori, anche a carattere permanente, tavoli tecnici e organizzazione di eventi a carattere divulgativo con la finalità di promuovere il dibattito scientifico e l'apporto di esperti indipendenti nei processi di riforma e revisione delle regole vigenti nei mercati di riferimento. Nell'ultimo anno, la cooperazione con le istituzioni accademiche e scientifiche ha riguardato anche la definizione di nuovi progetti di ricerca per la messa a punto di strumenti tecnologici e innovativi sistemi di monitoraggio dei fenomeni complessi, come *hate speech* e social network. Nel contesto istituzionale dell'Autorità, l'attività conoscitiva ha riflessi immediati sulle funzioni di regolazione e vigilanza, contribuendo ad arricchire la regolazione e altri processi decisionali cui partecipa l'Autorità, in ambito legislativo europeo e nazionale, con analisi empiriche e dati quantitativi acquisiti anche attraverso lo strumento delle *survey*. In questa direzione si collocano, per esempio, le analisi quantitative svolte nell'ultimo anno mediante la messa a punto di metodologie sperimentali e strumenti informatici afferenti all'ambito disciplinare di *"data science"* per la pubblicazione del rapporto *"Big Data"* e dell'Osservatorio sulla disinformazione online.

#### **Le Università e gli enti di ricerca**

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha proseguito lungo la strada del consolidamento dei rapporti istituzionali con i principali atenei e istituti di ricerca italiani attraverso un sistema di convenzioni quadro, disciplinate dalla delibera n. 176/15/CONS (successivamente aggiornata dalla delibera n. 341/16/CONS) con la finalità di definire le relazioni con

le istituzioni accademiche all'interno di una cornice unitaria e trasparente.

L'Autorità, infatti, promuove ricerche e studi in materia di innovazione tecnologica e sviluppo nel settore delle comunicazioni anche attraverso forme di collaborazione con università italiane e centri di ricerca di maggior prestigio a livello internazionale.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha stipulato tre nuove convenzioni<sup>10</sup>, 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".

Allo stato, pertanto, l'Autorità collabora attivamente con l'Istituto Sistemi Complessi del CNR e con i seguenti 12 Atenei: Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" di Napoli, Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", Università degli Studi di Roma "LUMSA", Università degli Studi di Roma "Roma Tre", Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università degli Studi di Foggia, Università degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, Università degli Studi Europea di Roma, Università degli Studi di Catania, Università degli Studi di Roma "La Sapienza", Università degli Studi di Napoli "Parthenope", Università degli Studi di Messina.

Le convenzioni sono volte allo svolgimento in via sinergica e coordinata di numerose attività di reciproco interesse, sia di ricerca e cooperazione in ambito tecnico-scientifico, sia di carattere formativo. In particolare, esse prevedono: i) attivazione di tirocini di giovani laureandi magistrali e studenti di corsi *post-lauream* individuati mediante procedura selettiva dell'Università e, successivamente, ammessi

a svolgere un periodo di formazione previa valutazione insindacabile dell'Autorità e senza oneri economici a carico della stessa; ii) organizzazione di iniziative formative all'interno di corsi universitari e post-universitari, quali *master* e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità; iii) attività di studio, ricerca e consulenza; iv) organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi.

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha definito un quadro di collaborazione pressoché esaustivo con gli Atenei presenti nelle Regioni (Campania e Lazio) dove è ubicata, avviando altresì collaborazioni mirate con Atenei di altre Regioni su specifici ambiti di interesse. Tenuto conto delle eccellenze e dei centri di competenza presenti in ciascun Ateneo, ciascuna convenzione, a seguito della stipula, è stata orientata all'analisi e all'approfondimento di temi specifici di natura giuridica, sociologica e tecnico-economica rientranti nelle materie di interesse istituzionale, e stabiliti nell'ambito delle riunioni delle commissioni di programmazione che sovrintendono lo svolgimento delle attività relative alle singole Convenzioni. L'esigenza di orientare le attività svolte in cooperazione con i soggetti convenzionati verso specifici *focus* risponde a una logica di differenziazione degli ambiti tematici di ricerca che consenta di soddisfare i fabbisogni conoscitivi dell'Autorità in un'ampia gamma di temi e materie di interesse, evitando al contempo duplicazioni e ridondanze.

Degna di nota, in particolare, è la prima convenzione conclusa nel febbraio 2019 con un istituto del CNR, l'Istituto Sistemi Complessi presso il Centro Nazionale delle

Ricerche (CNR), diretta a instaurare una collaborazione strutturata per la realizzazione di studi sulle metodologie e gli approcci di *policy* regolatoria più adeguati a governare la complessità nel sistema dell'informazione e dei media. In tal senso, la convenzione stipulata dall'Autorità con l'ISC-CNR si innesca nell'ambito delle attività di analisi avviate con l'indagine conoscitiva su "Piattaforme digitali e sistema dell'informazione" e con quelle regolamentari di cui al Tavolo Pluralismo e Piattaforme online (cfr. *infra*).

Anche l'attivazione di tirocini formativi a favore di giovani studenti delle università convenzionate (iscritti a corsi di laurea magistrale o a corsi *post-lauream*) presso gli Uffici dell'Autorità di Napoli e Roma avviene, tenuto conto dei diversi focus tematici individuati all'interno delle attività di collaborazione avviate tra l'Autorità e l'Ateneo di provenienza. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha approvato una decina di progetti formativi, avviando tirocini riguardanti diverse macro-aree, quali ad esempio, tutela del consumatore, consumo di informazione, analisi d'impatto della regolamentazione, ecc.. Inoltre, nell'ambito della convenzione-quadro con l'università LUMSA di Roma, l'Autorità, in qualità di partner istituzionale, ha aderito al Master internazionale EMLE-*European Master Programme in Law and Economics* fondato nel 1990 dalle università di Ghent, Paris IX, Oxford e Rotterdam nell'ambito del programma ERASMUS, dando la possibilità agli studenti internazionali che frequentano il Master di accedere ad un tirocinio formativo presso i suoi Uffici.

Sia nell'ambito del sistema di con-

<sup>10</sup> Le convenzioni sono state stipulate con il Centro Nazionale delle Ricerche - Istituto Sistemi Complessi (delibera n. 21/19/CONS) e con i seguenti Atenei: Università degli Studi di Napoli "Parthenope" (delibera n. 22/19/CONS) e Università degli Studi di Messina (delibera n. 23/19/CONS).

venzioni quadro, sia esternamente, nel corso dell'ultimo anno, la cooperazione con il mondo accademico e della ricerca si è tradotta anche nella realizzazione di numerosi eventi pubblici con finalità divulgative e di coinvolgimento nel dibattito sui temi di maggiore attualità per l'AGCOM. In particolare, nell'ambito della Convenzione quadro con l'Università degli Studi di Napoli "Federico II", il 15 aprile 2019 si è tenuta una giornata di studi su "Pubblica amministrazione digitale tra legalità ed efficienza" che ha coinvolto docenti, giovani ricercatori e studenti provenienti da diversi Dipartimenti dell'Ateneo (in rappresentanza dei tre diversi ambiti, giuridico, sociologico e tecnologico, che caratterizzano le attività di collaborazione tra l'Università napoletana e l'Autorità), all'insegna di un approccio interdisciplinare a una tematica di rilevante interesse istituzionale e con importanti ricadute sulla vita quotidiana dei cittadini.

Sulla scia delle collaborazioni già avviate nel periodo di riferimento della precedente relazione annuale, l'attività di ricerca svolta in maniera congiunta con il mondo accademico è invece proseguita lungo diverse tematiche oggetto delle attività di analisi e regolamentazione dell'Autorità (l'ecosistema dei *Big data*; il futuro della professione giornalistica; l'evoluzione del sistema dell'informazione e le problematiche legate alla disinformazione; ecc.). Per quanto riguarda la creazione di gruppi di lavoro e strutture stabili di coordinamento per attività di ricerca ed eventi di divulgazione<sup>11</sup>, l'Autorità ha previsto l'istituzione a Napoli di un Laboratorio Internazionale sulla Complessità, in collaborazione con il convenzionato Istituto dei Sistemi Complessi del CNR, a cui prenderanno parte anche

prestigiosi partner locali, quali il Centro Studi "Gaetano Salvemini". Nelle materie di competenza istituzionale, l'Autorità ha segnalato il proprio sostegno a una varietà di manifestazioni, convegni scientifici e iniziative divulgative a tutti i livelli territoriali, locale e internazionale, sostenendo 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.

Parallelamente, sono state avviate alcune *partnership* con enti di ricerca nazionali e internazionali per la partecipazione ai programmi di ricerca finanziati o co-finanziati dalla Commissione europea. In particolare, sono state elaborate proposte progettuali per ricerche nel campo della prevenzione e del monitoraggio di disinformazione ed *hate speech* sulle piattaforme.

### **La ricerca: le indagini conoscitive, i report**

Nell'esercizio dei propri compiti istituzionali, l'Autorità svolge indagini conoscitive e studi con la finalità di accrescere il quadro informativo di riferimento per l'esercizio di potestà regolative e di vigilanza. Tali studi hanno anche lo scopo di monitorare l'andamento dei mercati, le tendenze tecnologiche, l'impatto dell'azione regolamentare, avviando un circolo virtuoso di osservazione e ricerca, regolamentazione, monitoraggio, con lo scopo di poter formulare risposte sempre più al passo con i tempi. Un contributo in tal senso è rappresentato dai *Report* che si caratterizzano per un approccio maggiormente analitico.

Nel periodo di riferimento, rientrano in questa sfera di attività:

- Il rapporto "*Big Data - Interim report*" pubblicato nel maggio 2018 nell'ambito dell'indagine conoscitiva congiunta con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e il Garante per la protezione dei dati personali (delibera n. 217/17/CONS). Il rapporto dell'AGCOM presenta gli esiti di un'approfondita analisi condotta anche attraverso una rilevazione empirica su milioni di *app* e permessi, acquisiti attraverso un processo denominato *crawling* e realizzato in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Automatica e Gestionale dell'Università "La Sapienza" di Roma. Nel rapporto vengono messe in evidenza le principali problematiche e opportunità che un ecosistema così complesso, come quello dei *big data*, produce nei mercati, quali quelli delle comunicazioni, e nelle materie, quali il pluralismo dell'informazione e la tutela del consumatore, di stretta competenza dell'Autorità. Il rapporto "*Big Data*" rappresenta una tappa cruciale, seppure iniziale, dell'indagine conoscitiva congiunta, dal momento che offre contemporaneamente un insieme di strumenti, prevalentemente di natura economica, e di spunti di riflessione per l'individuazione e la trattazione di ulteriori e più specifici aspetti nelle fasi successive dell'indagine. In particolare, nel rapporto viene messo in evidenza il legame intercorrente tra *big data* e pluralismo informativo, giacché, come mostrato in numerosi studi condotti dall'Autorità, la tutela di un simile diritto è sempre più strettamente legato alle piattaforme online, detentrici di grandi moli di dati sugli utenti, e che rien-

<sup>11</sup> Cfr. artt. 4 e 5 dello schema quadro di Convenzione, Allegato B alla delibera n. 176/15/CONS.



trano oramai tra le principali fonti attraverso cui si informano i cittadini. La fruizione delle notizie online avviene sempre più spesso attraverso questi nuovi intermediari digitali che, al pari di altre piattaforme, utilizzano i dati come asset strategico, secondo la logica dei mercati multi-versante, per l'offerta di servizi e contenuti online, con la conseguente necessità di conciliare il *trade-off* tra il valore commerciale dell'informazione e il rispetto di diritti individuali e collettivi fondamentali quali la *privacy*, la tutela della concorrenza e le garanzie del pluralismo informativo.

- L'indagine conoscitiva su piattaforme digitali e sistema dell'informazione (delibera n. 309/16/CONS), tuttora in corso, è volta a investigare la relazione tra il sistema dell'informazione e la diffusione dei nuovi intermediari online. Le analisi svolte a tal fine hanno riguardato la struttura delle piattaforme, il funzionamento dei meccanismi adottati nel diffondere notizie, nonché le caratteristiche della domanda di informazione su internet, mettendo in luce le eventuali criticità sotto il profilo del pluralismo informativo. Tra i primi esiti dell'indagine, a novembre 2018, l'Autorità ha pubblicato un rapporto *ad interim*, intitolato "*News vs. fake nel sistema dell'informazione*". Il rapporto affronta le caratteristiche e i meccanismi sottesi alla produzione e diffusione dell'informazione e della disinformazione attraverso le piattaforme online e, in un'ottica comparativa, mediante tutti gli altri mezzi di comunicazione. I risultati illustrati dal rapporto sono stati ottenuti attraverso una metodologia innovativa che consente l'analisi di una mole ingente di dati, provenienti da *dataset* differenti

e inerenti a diverse componenti del sistema dell'informazione e del fenomeno della disinformazione: testate informative, fonti di disinformazione, giornalisti, e cittadini/fruitori di notizie. In particolare, il Rapporto parte dall'analisi statica e dinamica dell'informazione e della disinformazione prodotte in Italia, per poi porre l'accento sulle modalità di trattazione e diffusione di notizie corrette e false, nonché sui meccanismi di propagazione dei contenuti informativi c.d. "*fake*" sulle piattaforme online. Sotto il profilo della disinformazione, l'analisi mostra un sistema nazionale che sconta la presenza di volumi crescenti di contenuti *fake*, con un picco raggiunto – nel periodo esaminato – in concomitanza della campagna elettorale e delle elezioni politiche del 4 marzo 2018, nonché della successiva formazione del nuovo governo. Inoltre, lo studio condotto ha consentito di identificare gli argomenti e i tipi di notizie intorno ai quali si sviluppa maggiormente la produzione di contenuti *fake*. I risultati ottenuti mostrano che, in Italia, oltre la metà dei contenuti *fake* prodotti ha riguardato argomenti di politica e cronaca, mentre circa il 20% temi di carattere scientifico. Questi ultimi, peraltro, anche in rapporto alla domanda, non presentano una copertura adeguata nel sistema informativo tradizionale né dal punto di vista quantitativo né dal punto di vista qualitativo. In generale, le notizie e gli argomenti che presentano un forte impatto emotivo, o risultano divisivi, spesso anche in merito a scienza e tecnologia, risultano più frequentemente trattate anche dai siti di disinformazione. In questo contesto, lo studio ha analizzato il ruolo prevalentemente di im-

pulso delle fonti di disinformazione nella diffusione di notizie false che, una volta innescate, vengono immesse e rilanciate attraverso le piattaforme online, anche con l'inconsapevole contributo degli utenti, che le condividono e commentano. Muovendo all'analisi dei fenomeni di c.d. "*viralizzazione*" del contenuto *fake*, il rapporto ne chiarisce il legame con le modalità di consumo informativo sulle piattaforme online. Specie per le tematiche individuate come oggetto di disinformazione, la viralizzazione avviene per lo più all'interno di comunità chiuse e distinte, in cui gli utenti tendono a selezionare le informazioni che sono coerenti con il proprio sistema di credenze, ignorando quelle discordanti. In definitiva, le risultanze suggeriscono come il processo che guida i meccanismi di acquisizione ed elaborazione delle informazioni non sia dettato soltanto da fenomeni cognitivi ma anche, e soprattutto, da pratiche culturali e sociali.

- Il rapporto "*Le strategie di disinformazione online e la filiera dei contenuti fake*" pubblicato dall'Autorità quale primo esito dell'attività conoscitiva svolta all'interno dei gruppi di lavoro del Tavolo Pluralismo e Piattaforme online (cfr. *infra*), mette in luce le criticità da affrontare per il contrasto della disinformazione online, con l'obiettivo di coadiuvare l'individuazione di soluzioni tecniche e di mercato adeguate alle finalità di promozione di strumenti volontari e autoregolamentazione da parte dei soggetti aderenti al Tavolo. Alla redazione del *report* hanno contribuito, in particolare, due gruppi di lavoro istituiti all'interno del Tavolo: "*Metodologie di classificazione e rilevazione*" (gruppo A), che si è con-

centrato sugli aspetti definitivi e “Monitoraggio dei flussi economici pubblicitari” (gruppo B). Quest’ultimo ha sviluppato un’analisi che muove dalla ricostruzione delle trasformazioni in corso nel sistema dell’informazione online volta a identificare condizioni, soggetti e fattori di contesto che incidono maggiormente sulla qualità dell’informazione online, contribuendo altresì a creare un ambiente favorevole per la produzione e distribuzione di contenuti *fake*. In tale quadro, il rapporto, quindi, delinea un impianto definitivo sul perimetro relativo ai disturbi dell’informazione online e una classificazione delle principali attività, organizzazioni, strumenti tecnologici e flussi di risorse utilizzati per la creazione, produzione, distribuzione e valorizzazione dei contenuti *fake*, dedicando un’attenzione particolare alle strategie mirate di disinformazione online. Queste, in particolare, sono descritte nel rapporto in modo da evidenziarne gli elementi di differenziazione, da cui emerge l’elevato grado di complessità in cui si sviluppa il fenomeno della disinformazione online, nelle sue diverse declinazioni. Nel *report*, i disturbi all’informazione oggetto di studio sono ricondotti a strategie commerciali e ad altre, distinte, più direttamente ispirate a finalità di natura politico-ideologica, al fine di circoscrivere l’indagine agli elementi di criticità di maggiore rilievo per la tutela del pluralismo e la correttezza dell’informazione nello studio dei fenomeni di disinformazione online. In estrema sintesi, l’analisi svolta ha evidenziato i seguenti nodi problematici rispetto ai quali indirizzare l’attività del Tavolo: *i*) scarsa trasparenza del processo di negoziazione della pubblicità

online sulle piattaforme; *ii*) difficoltà di riconoscimento da parte degli utenti delle fonti di informazione autentiche disponibili online; *iii*) difficoltà degli utenti nel riconoscere e distinguere i contenuti pubblicitari online; *iv*) polarizzazione degli utenti favorita dall’esposizione selettiva ai contenuti (anche pubblicitari) all’interno dei meccanismi di condivisione dei social network; *v*) esposizione altamente selettiva ai contenuti pubblicitari basata su *dark ads*; *vi*) diffusione di contenuti falsi e tendenziosi, portatori di una determinata visione ideologica o politica, in grado di influenzare l’opinione pubblica; *vii*) possibilità di sfruttare i meccanismi di funzionamento delle piattaforme online, al fine di esacerbare le divisioni, aumentare la frammentazione sociale e minare i fondamenti democratici; *viii*) mancanza di trasparenza per l’utente su origine dei profili, delle pagine, degli eventi diffusi e sponsorizzati sulle piattaforme online.

- L’Autorità tramite una specifica Indagine conoscitiva sull’Informazione locale (delibera n. 570/18/CONS), ha analizzato le caratteristiche e le dinamiche dell’offerta e della domanda di informazione in Italia con un *focus* particolare sull’ambito locale, al fine di condurre una disamina approfondita dei sistemi regionali (e/o provinciali) e mettere in luce le diversità territoriali nonché eventuali criticità sotto il profilo del pluralismo informativo. L’ambito locale, infatti, rappresenta una dimensione fondamentale del pluralismo, specie in una società globalizzata in cui le identità locali, da un lato, assumono un nuovo, fondamentale ruolo di connettività sociale, dall’altro, rischiano di perdere attenzione e approfondimento

dall’ecosistema dell’informazione nazionale e internazionale. L’informazione locale presenta diverse dimensioni che, nell’Indagine, sono state analizzate nella loro interezza. In primo luogo, l’informazione locale concerne l’informazione prodotta sul territorio. In questo senso, tutte le fonti informative stabilite sul territorio concorrono a formare il tessuto editoriale e, pertanto, sono state considerate e analizzate. L’analisi dell’informazione di territorio non può prescindere dalla dimensione inerente alla domanda di informazione a livello locale. Infatti, è la domanda a delimitare l’ambito geografico dei mercati, così come è il consumo effettivo dei vari contenitori informativi da parte dei cittadini a decretarne l’importanza relativa ai fini della tutela del pluralismo.

L’indagine conoscitiva nella prima parte presenta una panoramica complessiva dell’informazione locale. Il primo fattore che emerge, superando le differenziazioni territoriali che la contraddistinguono, è che il mezzo televisivo si conferma la principale fonte di informazione locale su quasi tutto il territorio italiano, tranne alcune regioni (Piemonte, Emilia-Romagna e Toscana) dove il quotidiano mantiene il primato. Si afferma il ruolo dei brand nazionali e, in particolare, il servizio pubblico radiotelevisivo, attraverso il TGR, risulta la più importante fonte di informazione locale in ben 14 regioni italiane. La testata regionale della Rai raggiunge valori molto elevati, specie nelle regioni in cui la programmazione è offerta anche in altre lingue, oltre all’italiano. L’indagine mette anche in luce alcune criticità. In primo luogo, rileva la crisi, profonda e strutturale,

che percorre i mezzi tradizionali (a partire dai quotidiani), che rischiano di non essere più presenti in importanti aree del Paese. Ciò in un contesto in cui le nuove fonti digitali stentano a trovare una collocazione e soprattutto un proprio modello di *business*. In secondo luogo, si evidenzia una riduzione nel numero di voci informative indipendenti esistenti in alcuni mercati locali.

Nella seconda parte dell'indagine vengono fornite informazioni per ogni singola regione italiana, con specifiche analisi di approfondimento che offrono un censimento e una visione generale del sistema informativo di ciascuna regione. Ciascuna analisi presenta una visione di contesto, finalizzata ad inquadrare adeguatamente le informazioni relative al sistema informativo regionale. A seguire, sono riportati i dati riconducibili al sistema informativo, sia in termini di numerosità e qualificazione delle fonti informative, sia in termini economici. L'approccio seguito è basato sulla contestuale analisi del lato dell'offerta e della domanda. Data la complessità dell'analisi, l'Autorità ha utilizzato una molteplicità di fonti (descritte nella terza parte dell'indagine) e si è dotata di sofisticati strumenti di analisi.

- Il rapporto "*Educare digitale. Lo stato di sviluppo della scuola digitale. Un sistema complesso ed integrato di risorse digitali abilitanti*" rappresenta il primo studio condotto dall'Autorità nell'ambito dell'Osservatorio sulla domanda della Pubblica Amministrazione (PA) di servizi di telecomunicazioni. L'attività sistematica di monitoraggio del processo di digitalizzazione della PA nelle sue varie articolazioni ed attività consente di facilitare

il conseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale e costituisce una base conoscitiva importante per osservare gli avanzamenti del digitale nelle istituzioni pubbliche. In particolare, il rapporto descrive il livello di informatizzazione raggiunto dalle scuole in Italia, analizzandone dapprima l'aspetto infrastrutturale, dal punto di vista geografico, dimensionale e del grado scolastico, per poi esplorare lo stato digitale del sistema scolastico nell'ambito didattico e in quello dell'organizzazione amministrativa. L'analisi infrastrutturale suggerisce un'attenta riflessione su tre questioni principali: *i*) l'esistenza di una connessione internet a banda ultra-larga, *ii*) la creazione di una rete telematica efficiente e *iii*) un'attività di manutenzione e di aggiornamento affinché si possa governare l'effetto dell'obsolescenza tecnica dell'infrastruttura. L'approfondimento inerente all'utilizzo del digitale nella didattica e nella gestione amministrativa delle scuole, invece, ha evidenziato che l'organizzazione della didattica risulta molto eterogenea sia in relazione alle competenze del corpo docente sia con riferimento alle diverse attività svolte. Il livello di informatizzazione dei processi amministrativi e gestionali scolastici, d'altro canto, appare un processo ancora da completare visto che molte attività risultano ancora non digitalizzate. Alla luce di tutti gli aspetti emersi, il rapporto propone un approccio metodologico per la valutazione complessiva del sistema digitale attualmente esistente nelle nostre scuole, che può rappresentare anche una modalità attraverso cui monitorare lo sviluppo tecnologico delle scuole a livello territoriale affinché non si creino situazioni di *digital divide*.

### **L'attività di informazione agli stakeholder**

Da sempre l'Autorità ritiene fondamentale, anche ai fini del raggiungimento dei propri obiettivi, l'interazione con gli *stakeholder* soprattutto quando il contesto di riferimento evolve in maniera decisa verso una sempre maggiore esigenza a essere informati, consultati e, laddove possibile, coinvolti nei processi decisionali. D'altro canto, per l'Autorità l'interazione con gli *stakeholder* è un'attività importante sia perché consente di migliorare le conoscenze, sia perché permette una migliore calibratura degli interventi regolamentari (cosiddetto *fine tuning*).

In tal senso, le attività e le iniziative realizzate dall'Autorità sono molteplici e diversificate; in sintesi esse possono essere divise nell'organizzazione di incontri – formali e non – con gli *stakeholder* e, al tempo stesso, nella predisposizione di documentazione, dati e informazioni che vengono rese accessibili al pubblico tramite il sito web istituzionale.

Nel periodo di riferimento, i numerosi incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale hanno consentito alla stessa di avere un quadro più chiaro sulle principali dinamiche nei mercati di competenza dell'Autorità oltre che di migliorare la conoscenza e l'interpretazione di decisioni e provvedimenti regolamentari, che hanno un impatto su consumatori e imprese. In particolare, un'importante finalità che si consegue tramite gli incontri con gli investitori finanziari è quella di ridurre il livello di incertezza sui possibili futuri scenari di mercato, fattore di fondamentale importanza nell'incentivare gli investimenti. Da un punto di vista operativo, ciò si traduce da un lato nella preparazione di incontri (cosiddetti *investor day*), che spesso riguardano specifici argomenti precedentemente individuati dagli in-

investitori e dagli analisti finanziari, dall'altro nella partecipazione, da parte di rappresentanti dell'Autorità, a manifestazioni organizzate dalla stessa comunità finanziaria.

Per quanto riguarda la documentazione prodotta, l'*Osservatorio sulle comunicazioni* rappresenta uno dei principali strumenti attraverso cui l'Autorità fornisce una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di competenza. Nel corso del tempo, le informazioni messe a disposizione del pubblico sono state arricchite da numerose altre iniziative, come quella dei *Report* e dei *Focus*, dell'*Osservatorio sul giornalismo*, giunto alla terza edizione e, più di recente dell'*Osservatorio sulla disinformazione online*. Tali attività sono tutte volte a migliorare e ampliare le informazioni a disposizione del pubblico.

Relativamente all'*Osservatorio sulle comunicazioni*, nell'ultimo anno sono state introdotte innovazioni grafiche e di contenuto. In particolare, è stata ampliata la parte relativa alle informazioni sul settore dei media, dando maggiore spazio alle dinamiche che riguardano gli ascolti dei telegiornali e l'utilizzo dei social network al fine di monitorare al meglio le modalità attraverso cui i cittadini si informano, ed è stato arricchito il dettaglio informativo della parte rivolta al mercato dei servizi postali e di corriere espresso con la predisposizione, tra l'altro, di una comparazione – su di un ampio arco di tempo – delle principali grandezze (ricavi e volumi). L'*Osservatorio sulle comunicazioni* conserva la sua storica cadenza trimestrale e viene pubblicato sul sito dell'Autorità (Osservatorio sulle comunicazioni) anche in lingua inglese e *open data*. Esso si articola in 4 sezioni, di cui la prima, è dedicata al settore delle telecomunicazioni, la seconda ai media (televisione, radio, internet, editoria quotidiana),

la terza ai servizi postali e di corriere espresso, mentre quella finale, riguardante l'andamento dei prezzi al consumo dei servizi di comunicazione prevede, tra l'altro, un confronto internazionale con i principali paesi europei. Una simile struttura è funzionale a fornire una visione sintetica delle principali variabili che caratterizzano i settori di competenza dell'Autorità, rappresentando di fatto un valido strumento informativo per tutti gli *stakeholder*.

Un altro strumento che l'Autorità mette a disposizione della comunità è la sezione del sito web istituzionale dedicata ai *Report* e *Focus* economico-statistici (*Report* e *Focus*). I primi, come descritto in precedenza, fanno riferimento a elaborati che analizzano specifici argomenti mediante un approccio di tipo analitico; i *Focus*, invece, utilizzano un approccio che si traduce in elaborati sintetici a preminentemente contenuto quantitativo.

Come avvenuto per gli anni passati, i *Focus* economico-statistici sono stati aggiornati con elaborazioni di dati (in serie storica e *cross-section*) relative ai bilanci delle principali aziende operanti nei mercati di competenza dell'Autorità; tipicamente nei *Focus* vengono proposte le analisi dei principali indicatori patrimoniali e reddituali, nonché dei dati occupazionali. Nel 2018, sempre in un'ottica di miglioramento dell'informazione fornita agli *stakeholder*, si sono ampliati sia il periodo di osservazione delle variabili esaminate sia l'ambito oggettivo di indagine (incluso ad esempio anche il settore degli operatori di rete e dei gestori delle infrastrutture di radio diffusione).

L'*Osservatorio sulla disinformazione online*, nato nei primi mesi del 2019, si inserisce tra le attività promosse dall'Autorità per identificare e contrastare i fenomeni

di disinformazione frutto di strategie mirate. Obiettivo di questo Osservatorio, disponibile anch'esso in lingua inglese, è di fornire agli *stakeholder* (giornalisti, editori, *policy maker*, ecc.) indicazioni sull'insorgenza e diffusione di contenuti *fake* rispetto a specifici argomenti e tematiche (cfr. *infra*).

### **Piattaforme online e nuove regole**

L'affermazione delle piattaforme online come principali attori economici della trasformazione digitale ha reso ineludibile l'esigenza di riformare i plessi normativi esistenti, con l'adozione di nuove regole e approcci metodologici adeguati.

A fronte delle riforme avviate in ambito europeo, e in attesa di un quadro normativo che definisca in maniera più chiara e definitiva compiti e obiettivi della regolamentazione di servizi e contenuti offerti dalle piattaforme online, l'Autorità ha intrapreso un percorso fondato, *in primis*, su un'attenta analisi dei fenomeni e delle innovazioni di maggiore rilevanza per il settore delle comunicazioni e dell'informazione.

Un primo esempio in tal senso è rappresentato dall'istituzione del "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (delibera n. 423/17/CONS), con cui l'Autorità ha inteso promuovere, da un lato, una maggiore comprensione del fenomeno della disinformazione attraverso la partecipazione attiva degli *stakeholder* del sistema dell'informazione; dall'altro, introdurre prime misure di contrasto attraverso l'adozione di strumenti volontari e di autoregolamentazione delle piattaforme. Nel periodo di riferimento, il Tavolo Pluralismo e Piattaforme online ha svolto le proprie finalità istituzionali attraverso un'intensa attività di cooperazione e scambio di buone prassi tra i suoi componenti che, ad oggi,



ammontano a oltre cinquanta soggetti tra imprese e associazioni nei settori interessati.

Le attività svolte nell'ultimo anno sono state condotte in parallelo dai cinque gruppi di lavoro in cui è articolato il Tavolo: (A) metodologie di classificazione e rilevazione dei fenomeni di disinformazione online; (B) definizione dei sistemi di monitoraggio dei flussi economici pubblicitari, da fonti nazionali ed estere, volti al finanziamento dei contenuti *fake*; (C) *fact-checking*: organizzazione, tecniche, strumenti ed effetti; (D) *media literacy* e disinformazione online; (E) progettazione e realizzazione di campagne informative su disinformazione rivolte ai consumatori. Segue, pertanto, una sintetica illustrazione dei compiti assolti da ciascun gruppo.

- Il Gruppo di lavoro (A) si è concentrato sull'identificazione di metodi e strumenti per la rilevazione e il monitoraggio dei fenomeni rilevanti di disinformazione online, contribuendo alla pubblicazione dei rapporti in precedenza illustrati. In particolare, è stato compiuto uno sforzo definitorio fondato su una metodologia sperimentale per la ricognizione e l'analisi quali-quantitativa delle varie distorsioni dell'informazione online oggetto di classificazione (distinte in misinformazione, malinformazione e disinformazione). In tale prospettiva, l'Autorità, come detto, ha istituito l'*Osservatorio sulla disinformazione online*, avviando la sperimentazione di un sistema di monitoraggio della disinformazione online, in concomitanza del periodo che precede le elezioni europee di maggio 2019. L'Osservatorio presenta mensilmente i risultati delle elaborazioni svolte a partire da un database di milioni di documenti generati da fonti di informazione e disinformazione, seguendo l'im-

postazione metodologica già adottata per la redazione del Rapporto "*News vs. fake nel sistema dell'informazione*".

- Il Gruppo di lavoro (B) ha concentrato la propria attività nella definizione di proposte operative e misure di contrasto alle strategie di disinformazione online di tipo commerciale, che realizzano ricavi da pubblicità online. Dopo una prima fase, culminata nella predisposizione del summenzionato rapporto "*Le strategie di disinformazione online e la filiera dei contenuti fake*", i lavori sono proseguiti lungo una direzione più operativa. Sono state avviate due iniziative, tuttora in corso, aventi ad oggetto l'istituzione di un sistema di monitoraggio della filiera della pubblicità online e, in parallelo, la qualificazione dei contesti editoriali di pregio attraverso l'adesione a sistemi di certificazione che rispondono a *standard* riconosciuti a livello internazionale. Con riferimento al monitoraggio, la finalità perseguita è l'introduzione di strumenti di trasparenza sui soggetti e le attività presenti nella filiera pubblicitaria online. Il sistema di monitoraggio progettato a tal fine si compone di un *database* accessibile a tutti gli operatori del settore, in cui ciascun soggetto indichi la fase (o le fasi) della filiera in cui è attivo, specificando i servizi prestati, attraverso quali *brand* nonché i legami societari/proprietary o di *partnership* con altri attori della filiera pubblicitaria. Il sistema è concepito quale naturale evoluzione dell'Informativa Economica di Sistema (IES), che già presenta delle informazioni di natura anagrafica con riferimento agli operatori attivi nei processi di compravendita della pubblicità online. Le modalità tecniche di accesso al sistema per i sog-

getti interessati/attivi nel settore sono in corso di definizione, tenuto conto sia delle norme vigenti in materia di trattamento dei dati sia dei compiti attribuiti all'Autorità dalle nuove norme in materia di imposta sui servizi digitali (c.d. *webtax*). Il gruppo di lavoro, infine, ha collaborato congiuntamente al Gruppo C, alla produzione dei contributi presentati dall'Autorità nell'ambito dei lavori della *Journalism Trust Initiative* (JTI), coordinata dallo *European Committee for Standardization* (CEN) e promossa da *Reporters sans frontières* (RSF). La definizione *ex ante* di *standard* qualitativi appare infatti complementare rispetto all'approccio *ex post*, che informa la pratica del *fact-checking* come misura di contrasto alla disinformazione.

- Il Gruppo di lavoro C "*Fact-checking: organizzazione, tecniche, strumenti ed effetti*" ha svolto attività di analisi e studio volte a definire il perimetro di azione e gli effetti della pratica del *fact-checking* sulle modalità di consumo di informazione da parte dei cittadini, ponendosi come obiettivo lo sviluppo, sotto l'egida dell'Autorità, di tecniche, strumenti e soluzioni condivise tra i soggetti interessati. In particolare, sulla scorta dell'esperienza internazionale dell'*International Fact-Checking Network*, che ha partecipato alla prima riunione del gruppo, è stata proposta una definizione condivisa di *fact-checking* e delineato il quadro di insieme degli attori che offrono questo tipo di servizi a livello nazionale. Tenuto conto anche dei risultati delle ricerche svolte dal Gruppo di lavoro (B) è stata promossa, sotto l'egida dell'Autorità, una soluzione di mercato, declinabile in una piattaforma di *fact-checking* sul modello dell'iniziativa francese de-

nominata *CrossCheck*. Parallelamente all'attività di coordinamento di questa iniziativa, la Segreteria Tecnica del Tavolo ha inoltre formulato due richieste di informazioni alle principali piattaforme online (Google e Facebook), specificamente dirette a una maggiore comprensione delle modalità di funzionamento dei servizi di *fact-checking* già resi disponibili, e delle condizioni o fattori di contesto che influiscono sull'efficacia di questo strumento quale misura di contrasto alla diffusione di contenuti *fake* attraverso le suddette piattaforme. Le due piattaforme hanno fornito alcune risposte alle richieste dell'Autorità, impegnandosi però ad avviare una più puntuale attività di monitoraggio e rilevazione dei dati richiesti in occasione delle elezioni europee 2019.

- Il Gruppo di lavoro (D), dedicato alla *media literacy*, ha avviato un primo progetto di lungo termine condividendo indirizzi e riforme adottate in ambito europeo. In particolare, è stata data attuazione a quanto previsto dal "*Action plan against disinformation*" approvato dalla Commissione il 5 dicembre 2018, che raccomanda una tempestiva applicazione delle disposizioni rilevanti introdotte dalla direttiva europea 2018/1808 AVMS. Il Gruppo ha quindi pianificato misure fondate sull'analisi della definizione e degli obiettivi fissati dalla direttiva. Il primo progetto di *media literacy* avviato dal Tavolo Pluralismo e Piattaforme online si rivolge al mondo della scuola e, in particolare, agli studenti delle scuole superiori, in considerazione anche del fatto che alcuni di essi saranno coinvolti per la prima volta in qualità di elettori alle prossime elezioni europee. Sono stati pertanto prodotti due video sul tema

della disinformazione online da veicolare attraverso le emittenti televisive e le piattaforme che partecipano al Tavolo. In quest'ottica, un ruolo importante, anche in considerazione dell'esperienza già maturata, spetterà ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), la cui collaborazione rileva proprio ai fini di una campagna capillare sul territorio. L'iniziativa descritta è stata altresì discussa con i rappresentanti delle società Rai e Mediaset e, tenuto conto dell'articolo 8 del Contratto di Servizio RAI, espressamente dedicato all'offerta per i minori, il gruppo di lavoro ha avviato la realizzazione di una campagna di *media literacy* diretta a favorire "le capacità critiche dei minori" e un uso responsabile delle piattaforme nella condivisione di notizie.

- Il gruppo di lavoro (E) ha proseguito la propria attività pianificando misure dirette a favorire la trasparenza e l'informazione dei consumatori sui rischi legati al fenomeno della disinformazione online, promuovendo a tal fine anche la divulgazione dei risultati dell'attività di ricerca svolta dagli altri gruppi di lavoro. In particolare, è stato realizzato un intervento di formazione e sensibilizzazione dei giornalisti con la finalità di fornire una concreta e immediata risposta ad alcune criticità segnalate nel Report "*News vs. Fake nel sistema dell'informazione*" curato dal gruppo di lavoro (A). Pertanto, alcuni componenti del Tavolo, tra cui le associazioni di imprese come Centromarca e dei consumatori (Unione Nazionale Consumatori), hanno segnalato, con propri contributi, l'esigenza di sensibilizzare i giornalisti sul tema del danno reputazionale derivante dalle strategie mirate di disinforma-

zione commerciale e sulla conseguente importanza di un'accurata informazione sui temi e le notizie che hanno un maggiore impatto sulle scelte di consumo, nonché sulla polarizzazione degli utenti di piattaforme online intorno a campagne denigratorie su determinati prodotti, servizi o *brand*. La cooperazione dei giornalisti nel contrasto alla disinformazione in campo commerciale e scientifico è stata valutata, pertanto, un aspetto fondamentale da promuovere attraverso interventi mirati. Pertanto, di concerto con Centromarca e gli ordini regionali dei giornalisti, sono state organizzate tre giornate di formazione a Roma (4 aprile 2019), Milano (10 maggio 2019) e Napoli (13 giugno 2019). Parallelamente alle giornate di formazione per i giornalisti, sono stati individuati, di concerto con gli interessati, i principali strumenti di trasparenza e monitoraggio che le piattaforme aderenti al Tavolo hanno proposto per le "*Linee guida per la parità di accesso dei soggetti politici alle piattaforme online durante la campagna elettorale per le elezioni dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia – 2019*". Le linee guida rappresentano infatti il secondo intervento di autoregolamentazione per le campagne elettorali promosso dall'Autorità nell'ambito del Tavolo, dopo quelle adottate per la campagna elettorale che ha preceduto le elezioni dei rappresentanti al Parlamento italiano il 4 marzo 2018.

Le summenzionate linee guida per la campagna elettorale sono una delle attività trasversali ai gruppi di lavoro del Tavolo Pluralismo e Piattaforme online che, in virtù dell'esperienza positiva registrata, hanno condotto all'introduzione di

nuove regole applicabili alle piattaforme online. Dopo la prima applicazione di questo strumento durante le elezioni politiche del 2018, infatti, le disposizioni in materia di *par condicio* per le elezioni europee 2019, adottate con la delibera n. 94/19/CONS, hanno codificato la buona pratica elaborata con l'introduzione del Titolo VI rubricato "Piattaforme per la condivisione di video e social network". Le nuove disposizioni ivi recate richiamano l'opportunità di promuovere l'adozione condivisa di misure di contrasto ai fenomeni di disinformazione online nell'ambito del Tavolo Pluralismo e Piattaforme, nonché l'impegno delle piattaforme nell'adozione di strumenti volontari a garanzia del pluralismo informativo per la campagna elettorale per il Parlamento UE del 2019. A tal fine, l'identificazione delle misure adottate ha tenuto conto degli strumenti già previsti nel Codice di condotta sulla disinformazione online adottato il 26 settembre 2018 sotto l'egida della Commissione Europea (di seguito, il Codice di condotta europeo) e delle raccomandazioni della Commissione stessa, contenute nel piano di azione europeo sulla disinformazione. In coordinamento con l'attività di revisione delle linee guida, il gruppo di lavoro ha altresì supportato la definizione di un piano di monitoraggio europeo in corso di elaborazione da parte di

una *task force* specificamente istituita dalla Commissione in ambito ERGA, il cui coordinamento è stato affidato ad AGCOM anche in ragione dell'esperienza già maturata in questa materia.

In preparazione di questi sviluppi regolamentari, già nell'ottobre 2018 l'Autorità aveva invitato, con lettere di sollecito, le principali piattaforme che veicolano inserzioni pubblicitarie e altri contenuti di natura politica ed elettorale in Italia (Facebook, Google e Twitter) ad "assumere un ruolo proattivo" nell'adozione di strumenti di autoregolamentazione. Rammentando gli impegni assunti all'interno del Tavolo, e nell'esercizio delle funzioni di *moral suasion* proprie del regolatore, il richiamo dell'Autorità era volto peraltro a rendere disponibili gli accessi alle API (*Application Programming Interface*) delle piattaforme per consentire l'attività di monitoraggio concordata dal Tavolo. Per quanto riguarda specificamente Facebook la richiesta era stata formulata anche nell'ambito di incontri svolti in seguito alla vicenda di Cambridge Analytica in relazione alla quale l'Autorità, il 20 marzo 2018, aveva formulato una specifica richiesta di informazioni. Nei mesi successivi, le risposte e i dati forniti da Facebook in merito all'impiego di *data analytics* per finalità di comunicazione politica da parte di soggetti terzi sono state valutate insufficienti ad acquisire un

quadro conoscitivo completo e adeguato ai fini dell'accertamento di eventuali violazioni del pluralismo informativo e dei diritti fondamentali collegati a tale principio, cui è preposta l'Autorità. Pertanto, l'evoluzione del quadro legislativo attuale verso una più precisa definizione dei poteri di intervento di AGCOM in questa materia appare ormai improcrastinabile ai fini di un'efficace tutela del pluralismo sui mezzi di informazione delle piattaforme online.

Nell'ultimo anno, peraltro, non sono mancati sviluppi di rilievo che vanno in questa direzione. Al riguardo, si segnala l'art. 1, comma 45, della legge 30 dicembre 2018, n. 145 recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021", che affida all'Autorità il compito di contribuire – coadiuvata dal MISE e sentiti anche il Garante per la protezione dei dati personali e l'Agenzia per l'Italia digitale – all'adozione del decreto attuativo delle nuove norme sulla cosiddetta *webtax*. L'imposta si applica ai ricavi derivanti dalla fornitura dei seguenti servizi digitali offerti anche dalle piattaforme online: a) pubblicità online; b) intermediazione nella compravendita di beni e servizi; c) trasmissione di dati raccolti da utenti attraverso un'interfaccia digitale.





# 2019

## 2.

### L'attività dell'Autorità





## Introduzione

Questo capitolo della Relazione annuale illustra le principali attività di regolamentazione e di vigilanza svolte dall'Autorità nei diversi settori di competenza – comunicazioni elettroniche, media audiovisivi e radiofonici, editoria e informazione online, servizi postali – nel periodo compreso tra il 1° maggio 2018 e il 30 aprile 2019.

In questo arco temporale, che rappresenta il “periodo di riferimento” della Relazione, la rendicontazione dell'attività svolta costituisce un tassello fondamentale del processo regolatorio, informato ai principi fondamentali della buona amministrazione e agli obiettivi di *better regulation* discendenti dal quadro costituzionale ed europeo.

È dalla descrizione dei diversi ambiti di intervento dell'Autorità, infatti, che si deve necessariamente partire per una valutazione dei risultati in rapporto agli obiettivi operativi e alle finalità istituzionali del regolatore, nell'ottica di realizzare un ciclo virtuoso orientato al miglioramento continuo della qualità delle regole e dei processi decisionali (quest'analisi di valutazione dell'impatto e dell'efficacia della regolazione verrà poi effettuata nell'ambito del Capitolo V).

Le pagine che seguono, quindi, offrono una rappresentazione dettagliata dell'azione dell'Autorità da

cui emerge, in estrema sintesi, che nell'ultimo anno sono stati raggiunti importanti traguardi. In particolare, nel settore delle comunicazioni elettroniche sono stati portati a completamento il quarto ciclo di analisi dei servizi di accesso all'ingrosso e la valutazione del progetto di separazione della rete fissa di accesso di Telecom Italia.

Parallelamente, si sono registrati avanzamenti significativi nell'attuazione della Strategia italiana per la banda ultra-larga con l'approvazione delle condizioni economiche di offerta dei servizi di accesso nelle aree c.d. “bianche” da parte di Open Fiber. Nei mercati interessati dallo sviluppo 5G, l'Autorità è risultata il primo regolatore in Europa ad aver attuato il *framework* europeo per l'assegnazione delle bande dello spettro radio c.d. “pioniere” da destinare ai servizi *wireless broadband*.

Per quanto concerne i media, le innovazioni intervenute in vari ambiti della legislazione vigente sono state attuate mediante l'adozione e l'aggiornamento degli strumenti di pianificazione delle frequenze (PNAF e DAB+) nonché delle regole in materia di promozione di opere europee, tutela del diritto d'autore, dei diritti fondamentali dei minori e degli utenti, da ultimo con interventi sulla pubblicità del gioco a pagamento e l'avvio di una nuova regolamentazione a contrasto del-

l'*hate speech*. In un contesto dove si va affermando con crescente rilevanza il sistema dell'informazione online, l'Autorità ha garantito la continuità amministrativa nell'esercizio delle proprie funzioni di registro, vigilanza e ispettive tenendo conto anche dei mutamenti in atto. Infine, nell'ambito del settore postale l'Autorità è intervenuta in materia di liberalizzazione dei servizi di notifica degli atti giudiziari completando così il processo di apertura dei mercati del settore.

Nei mercati liberalizzati è proseguita l'attività di regolamentazione a tutela della concorrenza e dei consumatori, che hanno coinvolto anche alcuni nuovi attori economici dell'economia digitale, come le società del gruppo Amazon sanzionate per l'esercizio abusivo dell'attività postale.

### 2.1 Gli interventi regolatori e la vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni

#### *Gli interventi regolamentari nei mercati delle comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile*

L'Autorità ha proseguito nella definizione delle condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS:

- portando avanti le attività dell'Unità per il monitoraggio pre-

vista dall'articolo 17, comma 3, della delibera n. 321/17/CONS, al fine di facilitare l'attuazione della misura di disaggregazione per i servizi di *provisioning* ed *assurance* ULL e SLU. A valle della stipula dell'accordo quadro con le annessi specifiche tecniche, il servizio di disaggregazione è stato reso accessibile al mercato dalla fine del 2018;

- proseguendo le attività del Tavolo tecnico sul tema della migrazione alla nuova catena di *delivery*, realizzato da Telecom Italia nell'ambito della messa in opera del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) approvato con delibera n. 652/16/CONS. Il processo di migrazione si è concluso in data 2 luglio 2018, con il rilascio dell'ultimo *kit* geografico;
- adottando, con delibera n. 395/18/CONS, ai sensi dell'art. 64, comma 12, della delibera n. 623/15/CONS, il provvedimento di revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* (KPI) di non discriminazione, in accordo ai principi di semplificazione, non contraddittorietà e uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013.

L'Autorità ha inoltre concluso il ciclo di valutazione delle Offerte di Riferimento (OR) di Telecom Italia per l'anno 2017 approvando: *i)* con delibera n. 87/18/CIR le OR per i servizi *bitstream* su rete in rame, i servizi *bitstream* NGA e il servizio *Virtual Unbundling Local Access* (VULA); *ii)* con delibera n. 117/18/CIR le OR relative ai servizi di accesso NGAN, il servizio di accesso *End to End* e i servizi di *backhaul*; *iii)* con delibera n. 90/18/CIR l'OR per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle

chiamate nella rete telefonica fissa e *iv)* con delibera n. 78/18/CIR l'OR, per i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione, *kit* di consegna e raccordi interni di centrale). Per tali ultimi servizi, è stata avviata la consultazione pubblica per l'approvazione della relativa OR per l'anno 2018 (delibera n. 61/19/CIR).

L'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica nazionale (delibera n. 216/18/CIR), concernente l'approvazione, per l'anno 2018, delle condizioni tecniche e procedurali delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa. Con la suddetta delibera è stata posta in consultazione la valutazione dei prezzi dei contributi *una tantum* di attivazione dei servizi ULL/SLU/WLR/VULA e *bitstream* dipendenti dai costi dei servizi accessori forniti dalle imprese *System* e della banda *bitstream Ethernet* su rete in rame e NGA.

Con riferimento all'aggiornamento del quadro regolamentare dei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche di rete fissa, l'Autorità ha proseguito le attività relative al quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso (mercati nn. 3a e 3b della Raccomandazione 2014/710/UE) e dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della citata Raccomandazione), nell'ambito dei procedimenti avviati con delibere n. 43/17/CONS e n. 44/17/CONS.

In tale contesto, l'Autorità ha valutato il progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso di Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 50 *ter* del Codice, come recentemente modificato dall'art. 23 *ter* del Decreto Legge n. 119, 23 ottobre 2018, "*Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria*" (convertito con modificazioni dalla

legge 17 dicembre 2018, n. 136). L'Autorità ha ritenuto che il progetto di separazione possedesse i requisiti di ammissibilità (in relazione alla non manifesta irragionevolezza) richiesti dal BEREC per l'avvio della procedura di analisi coordinata dei mercati relativi alla rete d'accesso di cui al comma 2 dell'art. 50 *ter* del Codice (i suddetti mercati nn. 3a, 3b e 4) e, dunque, ha sottoposto a consultazione pubblica nazionale (delibera n. 613/18/CONS) lo schema unitario di provvedimento di analisi dei mercati dell'accesso che include l'impatto del progetto di separazione della rete di Telecom Italia sui mercati in esame. I termini dei procedimenti istruttori di cui alle delibere n. 43/17/CONS e n. 44/17/CONS sono stati di conseguenza sospesi.

Con delibera n. 292/18/CONS l'Autorità, agli esiti della consultazione pubblica nazionale, ha approvato il provvedimento che attua le disposizioni di legge previste dal Decreto Legge del 16 ottobre 2017, n. 148 art. 19 *quinquiesdecies*. Con tale provvedimento l'Autorità ha definito le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultra-larga alla clientela finale e ha imposto, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive delle offerte, oltre che in sede contrattuale. Infine, visto l'esito positivo del monitoraggio condotto sull'attuazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 292/18/CONS nel corso del periodo di sperimentazione e chiaritene le modalità applicative, l'Autorità, con delibera n. 35/19/CONS, ha approvato in via definitiva l'utilizzo dei simboli colorati "F", "FR", "R" con i relativi sottotitoli, in tutte le comunicazioni



al pubblico, di cui all'articolo 7 della delibera n. 292/18/CONS.

Per quanto attiene al settore della telefonia mobile, l'Autorità ha concluso la revisione dell'analisi dei mercati dei servizi di terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile (delibera n. 599/18/CONS) – a valle della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 481/17/CONS – notificando 12 operatori che forniscono servizi di terminazione delle chiamate vocali sulla propria rete mobile come detentori di significativo potere di mercato (SMP).

#### **Le verifiche di replicabilità tecnica ed economica (test di prezzo)**

L'Autorità ha integrato la metodologia di cui alla delibera n. 584/16/CONS in materia di linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell'operatore notificato per i servizi di accesso alla rete fissa. Le disposizioni integrative sono state pubblicate con delibera n. 614/18/CONS, che ha seguito la consultazione pubblica svolta sul tema. Le integrazioni e i chiarimenti forniti hanno riguardato le modalità applicative dei test di prezzo, con particolare riferimento al livello di aggregazione delle offerte (*bundle*), al dimensionamento della banda di trasporto, ai costi dei servizi audiovisivi e di rete mobile.

Sono state quindi condotte le verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di Telecom Italia rivolte alla clientela residenziale e non residenziale, applicando la suddetta metodologia di test di prezzo.

Sono stati condotti, ai sensi della delibera n. 719/08/CONS e ss.mm.ii., l'analisi e il monitoraggio della reportistica pubblicata da Telecom Italia relativa ai "KPI" e ai piani di qualità della rete e sviluppo della rete e, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, è proseguita l'attività di collaborazione istituzionale con l'Organo di Vigilanza (cfr. Paragrafo 1.2).

#### **Le iniziative nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultra-larga**

Nel mese di luglio 2018, Open Fiber ha presentato un'istanza all'Autorità, ai sensi della delibera n. 120/16/CONS e dei bandi di assegnazione dei fondi pubblici (bandi Infratel), per l'approvazione dei prezzi dei servizi all'ingrosso che la società andrà ad offrire nelle aree bianche del territorio nazionale, in qualità di aggiudicataria delle concessioni di costruzione, manutenzione e gestione della rete passiva a banda ultra-larga di proprietà pubblica nelle aree a fallimento di mercato. L'Autorità ha quindi valutato e approvato le condizioni economiche dei servizi di accesso offerti dalla società, con riferimento in particolare ai prezzi dei servizi aggiuntivi a quelli fissati nel c.d. listino Infratel (allegato al bando), ritenendoli equi e ragionevoli ai sensi della delibera n. 120/16/CONS e di quanto indicato dallo stesso bando Infratel. Open Fiber ha infine pubblicato il listino dei propri servizi, avviandone la commercializzazione nel mese di febbraio di quest'anno.

#### **La revisione della contabilità regolatoria di rete fissa e mobile**

Nell'ultimo anno sono iniziate le attività inerenti alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete mobile notificati per gli anni 2014, 2015 e 2016 (in due lotti). L'Autorità ha anche concluso le attività di verifica della contabilità regolatoria di Telecom Italia su rete fissa, per l'anno 2014 (delibera n. 86/19/CONS). Sono inoltre in corso di svolgimento le attività relative alla verifica degli anni successivi.

#### **La vigilanza in materia di servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e servizio universale**

Con riferimento all'obiettivo specifico di migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e

di garanzia della non discriminazione, l'Autorità ha svolto le attività inerenti alle relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2017 e 2018, della corretta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia.

L'Autorità ha vigilato 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, con particolare riferimento alla nuova catena di *delivery* (NCD), tenuto conto anche della diffida di cui alla delibera n. 133/18/CONS. A seguito del miglioramento delle prestazioni della NCD, gli operatori hanno completato il processo di migrazione dalla vecchia catena di *delivery* alla NCD nel mese di luglio 2018.

Con delibera n. 396/18/CONS, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia l'istituzione di un preciso set di misure urgenti finalizzate a impedire l'uso improprio dei dati *wholesale* di *assurance* da parte di soggetti che, in modo illecito, utilizzano i dati dei clienti che hanno richiesto un intervento di riparazione di guasti o degrading sulla propria linea. L'Autorità ha istituito un tavolo tecnico con Telecom Italia e gli altri operatori di rete fissa al fine di modificare i processi ovviando all'inserimento, sul portale *wholesale*, dei dati dei clienti che non sono necessari al processo di *assurance*, ma potenzialmente funzionali alle illecite attività oggetto del suddetto provvedimento.

L'Autorità è inoltre intervenuta nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica, al fine di favorire la rinegoziazione delle relative pendenze ed evitare l'interruzione dei servizi senza il dovuto preavviso ai clienti finali (si contano 188 segnalazioni). Con riferimento al Piano Nazionale di Numerazione (PNN), con delibera n. 133/18/CIR, l'Autorità ha

approvato un atto interpretativo e di indirizzo in merito all'obbligo specifico di diligenza massima, di cui all'articolo 3, comma 3, del PNN, rivolto ai soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione, con riferimento ai codici 199/848/899, introducendo un generale aggiornamento dei modelli contrattuali relativi alla concessione in uso delle suddette numerazioni ai propri clienti. È fatto, in particolare, divieto per il cliente di fornire, attraverso tali numerazioni, assistenza post-vendita in caso di contratti già conclusi e l'obbligo di utilizzare per tali attività numerazioni a "tariffa base".

A conclusione della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 60/18/CIR, l'Autorità – con delibera n. 156/18/CIR – ha attuato quanto disposto dalla legge n. 5/2018, identificando due appositi codici numerici per le attività di *call center* e stabilendo le relative norme per l'assegnazione e l'uso.

In osservanza della legge n. 124/2017, l'Autorità, con la delibera n. 157/18/CIR, ha modificato e integrato il PNN in merito alla tariffazione e alle numerazioni utilizzabili per le chiamate per servizi di assistenza svolte dai clienti di banche, carte di credito e assicurazioni, a conclusione della consultazione pubblica (delibera n. 196/17/CIR).

Con riferimento alle comunicazioni *machine-to-machine* e, in particolare, allo sviluppo delle eSIM, che prevedono la possibilità di essere aggiornate da remoto, l'Autorità ha disposto (delibera n. 79/18/CIR) una proroga dei termini della consultazione pubblica per verificare le implicazioni sul PNN dell'introduzione nel mercato delle eSIM. Tale proroga si è resa necessaria al fine di conoscere i prossimi sviluppi internazionali (in ambito ITU – *International Telecommunication Union*) che riguardano, tra l'altro, il tema del-

l'assegnazione dei codici IIN ai produttori eSIM/eUICC.

Con delibera n. 214/18/CIR, l'Autorità, ai sensi dell'art. 13 del PNN, ha assegnato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica – la numerazione telefonica di pubblica utilità "1510" da utilizzare sul territorio nazionale per lo svolgimento di "Indagini statistiche di titolarità dell'ISTAT".

La vigilanza sul PNN ha inoltre riguardato l'uso degli *alias* negli SMS aziendali, in sperimentazione fino al 30 giugno 2019.

Inoltre, l'Autorità ha continuato l'attività di collaborazione con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (già Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico) ai fini della valutazione delle soluzioni tecnologiche standardizzate di cui alla delibera n. 289/2017/R/EEL della suddetta Autorità per i sistemi di *smart metering*. Nell'ambito di tale collaborazione, uno dei temi di rilievo è la possibilità di utilizzare le eSIM all'interno degli *smart metering*.

Con delibera n. 118/18/CIR, l'Autorità ha diffidato Telecom Italia a rispettare il divieto di utilizzo, per fini di contatto commerciale, dei dati e delle informazioni acquisite attraverso l'accordo quadro MNP (*Mobile Number Portability*) e, in particolare, del *database* in uso ai fini della corretta gestione della MNP e dei conseguenti instradamenti. L'Autorità ha successivamente emanato un atto di indirizzo generale per tutti gli operatori mobili sul rispetto del suddetto divieto (delibera n. 135/18/CIR).

L'Autorità ha inoltre svolto un'attività di vigilanza finalizzata a garantire il rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale in capo all'operatore incaricato Telecom Italia, oltre che degli obblighi di copertura degli operatori mobili, a seguito delle segnalazioni provenienti da Enti locali in rappresentanza della

popolazione residente in diversi piccoli Comuni italiani, circa disserviti nell'accesso alla rete telefonica da postazione fissa e mobile, tali da impedire le comunicazioni vocali e la connessione a internet (si contano circa 105 segnalazioni).

In merito, infine, alle attività procedurali per la valutazione del costo netto del finanziamento del servizio universale, l'Autorità ha approvato il costo netto per gli anni 2008 e 2009 (delibera n. 88/18/CIR), secondo la nuova metodologia di calcolo definita dalla delibera n. 1/08/CIR e s.m.i.. Inoltre, l'Autorità ha avviato i procedimenti di ottemperanza alla sentenza del Consiglio di Stato n. 4616/2015 del 2 ottobre 2015, che ha accolto i ricorsi avverso la delibera n. 1/08/CIR limitatamente all'applicazione dei nuovi criteri metodologici per la valutazione del costo netto relativo agli anni 2004-2007, annullando di conseguenza le delibere n. 153/11/CIR, n. 139/12/CIR, n. 46/13/CIR e n. 100/14/CIR, concernenti la valutazione del costo netto per gli stessi anni.

Dopo aver incaricato la società BDO Italia della revisione del calcolo e completato la verifica, con delibera n. 89/18/CIR è stato avviato il procedimento di rinnovamento del calcolo del costo netto del servizio universale per gli anni 2006 e 2007.

Infine, con delibera n. 62/19/CIR, è stata avviata la consultazione pubblica relativa al procedimento di rinnovazione concernente l'applicabilità del meccanismo di riparto e la verifica della valutazione del costo netto del servizio universale in materia di servizi di comunicazione elettronica per gli anni 2004, 2005, 2006 e 2007. Tale procedimento incorpora, in un'unica istruttoria, anche gli esiti della consultazione (delibera n. 89/18/CIR) per gli anni 2006 e 2007.

### **Le controversie tra operatori di comunicazione elettronica e l'attività sanzionatoria**

L'Autorità ha concluso 16 controversie (avviate nell'anno in corso o precedente) e ne ha avviate 10, di cui 5 tra operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, e 5 tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche, ai sensi dell'articolo 13 del medesimo Regolamento. In tre casi, tra quelli avviati, l'istante ha richiesto l'adozione di misure cautelari. Tra quelle concluse, quattro controversie sono state conciliate, quattro sono state definite con determina direttoriale, quattro con delibera dell'Organo Collegiale e quattro sono state rigettate per inammissibilità.

Nell'ambito delle controversie definite dall'Autorità si segnalano, in particolare, i seguenti temi:

- Accesso alle infrastrutture utilizzabili per la posa di fibra ottica. Un operatore di comunicazioni elettroniche ha presentato istanza per la risoluzione di una controversia nei confronti di un Comune, richiedendo di poter accedere a una tratta di infrastruttura di proprietà dello stesso. L'Autorità ha definito, in particolare, il prezzo equo e ragionevole che l'operatore deve versare al Comune per la posa della fibra ottica (delibera n. 60/19/CIR). In un altro caso un operatore di comunicazioni elettroniche ha richiesto all'Autorità di intervenire in relazione al rifiuto ricevuto da un gestore di infrastrutture fisiche per l'installazione di elementi di rete ad alta velocità alla infrastruttura fisica di quest'ultimo. L'Autorità ha riconosciuto il diritto dell'operatore di accedere alle infrastrutture del gestore, rimettendo alle parti la negoziazione della convenzione inerente alle condizioni tecniche ed econo-

miche di accesso per la posa dei cavi in fibra ottica nelle suddette infrastrutture (delibera n. 50/19/CIR).

- *Mobile Ticketing*. Con le delibere n. 51/19/CIR e n. 52/19/CIR, in esito ad altrettante controversie tra un *Service Provider* e operatori mobili, l'Autorità ha fornito delle indicazioni puntuali in merito alle corrette modalità di fornitura del servizio di *mobile ticketing* con addebito sul credito telefonico. In particolare, in tali delibere, sono affrontati i temi connessi alla interoperabilità, alla neutralità tecnologica, alla massima diffusione delle tecnologie digitali da postazione mobile e alla tutela dei consumatori.
- Contributi di attivazione *adsl naked*. L'Autorità ha rigettato il ricorso in opposizione proposto dalla società Enter nei confronti della relativa decisione nell'ambito della controversia proposta dalla medesima società nei confronti di Telecom Italia in materia di contributi di attivazione *adsl naked* (delibera n. 105/18/CIR). L'Autorità, nel disporre il rigetto del ricorso in opposizione, ha, in particolare, ribadito quanto espresso nella delibera n. 85/16/CIR, recante "*Atto interpretativo generale in materia di contributi wholesale ADSL naked*". In ordine all'attività sanzionatoria, si ricorda:
  - l'approvazione della proposta di impegni, di cui alla delibera n. 265/18/CONS, presentata dalla società Fastweb ai sensi della legge n. 248/2006 con conseguente sospensione del procedimento sanzionatorio n. 2/17/DRS;
  - l'approvazione della proposta di impegni, di cui alla delibera n. 63/18/CIR, presentata dalla società Teslatel, ai sensi della legge n. 248/06, con conseguente sospensione del proce-

dimento sanzionatorio n. 6/17/DRS;

- l'approvazione della proposta di impegni, di cui alla delibera n. 131/18/CIR, presentata dalla società Telecom Italia, ai sensi della legge n. 248/06, con conseguente sospensione dei procedimenti sanzionatori n. 5/17/DRS e n. 1/18/DRS;
- l'approvazione della proposta di impegni, di cui alla delibera n. 132/18/CIR, presentata dalla società Colt Technology Services, ai sensi della legge n. 248/06, con conseguente sospensione dei procedimenti sanzionatori n. 3/17/DRS e n. 2/18/DRS.

Proseguono altresì le attività di monitoraggio degli impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS e approvati con delibera n. 652/16/CONS. Infine, l'Autorità sta svolgendo alcune attività di accertamento conseguenti a segnalazioni in materia di uso improprio dei dati *wholesale* di *assurance* per fini di contatto commerciale.

## **2.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli**

### **La tutela del pluralismo e della concorrenza**

Il Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n.177 (TUSMAR) demanda all'Autorità precise competenze a tutela della concorrenza nel settore dei media (c.d. "pluralismo esterno"), quali l'analisi delle posizioni dominanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC), nonché la valutazione delle intese e delle concentrazioni nel settore delle comunicazioni, ivi compresa l'adozione delle misure volte a rimuovere le posizioni lesive del pluralismo.

A gennaio 2019 l'Autorità ha pubblicato il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2017

(delibera n. 9/19/CONS). Dall'analisi svolta è emerso che, nel 2017, il SIC vale complessivamente 17,5 miliardi di euro, registrando una riduzione dello 0,9% rispetto al 2016 (cfr. Tabella 2.2.1)<sup>12</sup>. Tra le aree economiche che costituiscono l'aggregato del sistema delle comunicazioni, quella dei servizi di

media audiovisivi e radio conferma il proprio primato per incidenza sul totale. Sebbene in diminuzione rispetto al 2016, il comparto editoriale costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa mantiene la seconda posizione, mentre esiguo è il peso dell'altro segmento editoriale, corrispondente agli an-

nuari. Una sempre maggiore incidenza sul SIC è esercitata dall'area che include l'editoria elettronica e la pubblicità online, mentre diminuisce la rilevanza del settore cinematografico. Sostanzialmente stabile rimane il peso sul SIC degli altri comparti, quali pubblicità esterna e "below the line".

**Tabella 2.2.1 - Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche**

Aree economiche	Ricavi (min €)		Var. %	Distribuzione %	
	2016	2017		2016	2017
Servizi di media audiovisivi e radio	8.951	8.848	-1,1	50,7	50,6
Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa)	3.948	3.763	-4,7	22,4	21,5
Editoria annuaristica	112	95	-14,7	0,6	0,5
Editoria elettronica e pubblicità online	2.161	2.434	12,6	12,3	13,9
Cinema	891	786	-11,8	5,0	4,5
Pubblicità esterna	368	362	-1,6	2,1	2,1
Iniziative di comunicazione e sponsorizzazioni	1.210	1.190	-1,6	6,9	6,8
<b>Totale</b>	<b>17.640</b>	<b>17.478</b>	<b>-0,9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva come nessuno realizzi, nel 2017, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR (cfr. Figura 2.2.1). Più precisamente, si osserva che i primi dieci gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC – ComCast Corporation (Sky Italia, Nuova Società Televisiva Italiana, NBC Universal

Global Networks Italia)<sup>13</sup>, Fininvest (Mediaset, Arnoldo Mondadori Editore, Mediamond)<sup>14</sup>, RAI Radiotelevisione Italiana, Google, Cairo Communication, GEDI Gruppo Editoriale, Facebook, Discovery, Italiaonline e Gruppo 24 Ore – rappresentano congiuntamente, con 10,9 miliardi di euro, il 62,3% del sistema integrato. In questo contesto, ComCast Corporation, Fininvest e RAI mantengono le prime posizioni,

detenendo quote non distanti dal 15%. Tra gli altri soggetti, che comunque esibiscono porzioni di ricavi non superiori al 4,1%, cresce la rilevanza delle piattaforme online: oltre a Google e Facebook, che registrano un incremento delle rispettive quote rispetto al 2016, si distingue anche Netflix, che, attraverso la fornitura di contenuti audiovisivi online, si colloca tra i primi venti operatori del SIC.

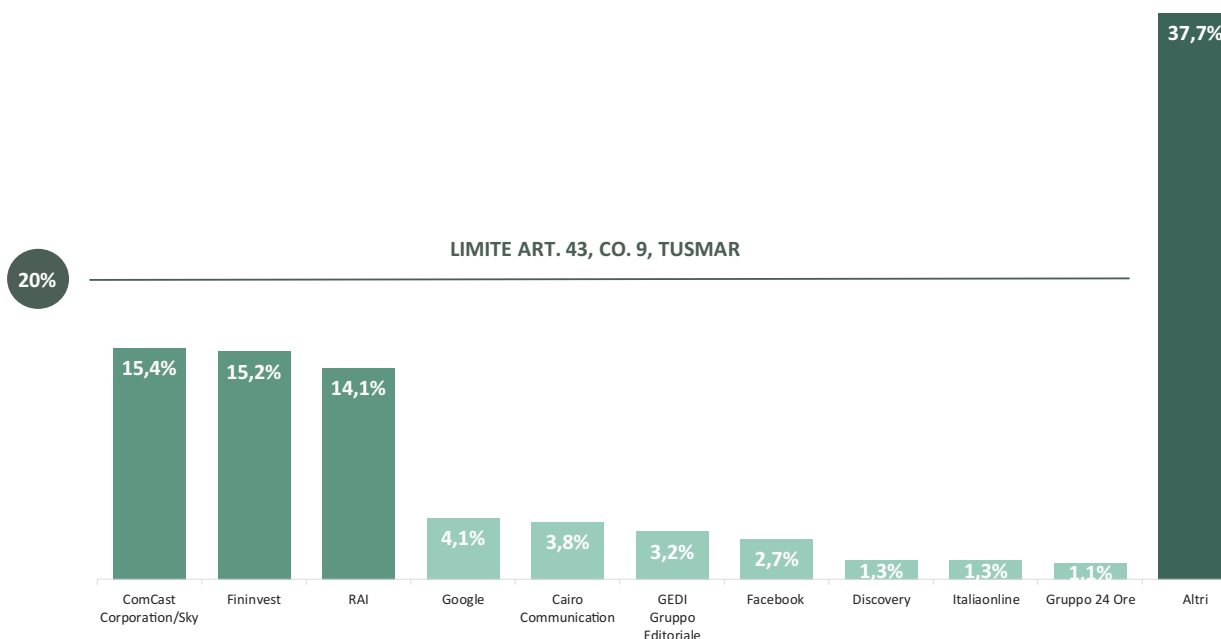
<sup>12</sup> Per un'analisi più completa delle dinamiche evolutive dell'intero settore dei media, si rimanda al Capitolo III.

<sup>13</sup> In particolare, la quota detenuta nel SIC da Sky Italia è pari al 15,1%.

<sup>14</sup> Nello specifico, la quota detenuta nel SIC da Mediaset è pari al 13,6%, mentre quella detenuta da Arnoldo Mondadori Editore è pari all'1,3%.



Figura 2.2.1 - Principali soggetti operanti nel SIC (2017, %)



L'Autorità inoltre, ai sensi dell'articolo 43, comma 1, del TUSMAR, verifica il rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti nei commi da 7 a 12 del medesimo articolo, in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC<sup>15</sup>, secondo le procedure previste dal Regolamento approvato con delibera n. 368/14/CONS e s.m.i.. A tal fine, l'Autorità svolge le opportune verifiche sul rispetto dei limiti relativi al numero di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi o radiofonici sulle reti digitali terrestri e ai ricavi. In caso di superamento con esito positivo delle suddette verifiche, l'Autorità adotta la decisione di avvio di istruttoria volta alla possibile adozione dei provvedimenti previsti dall'articolo 43, comma 5, del TUSMAR.

Nel corso del periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato 12 procedimenti, di cui 3 conclusi con delibera e 9 con determina direttoriale (Tabella 2.2.2).

Inoltre, l'Autorità, ai sensi del comma 2 dell'articolo 43 del TUSMAR, avvia, su segnalazione o d'ufficio, procedimenti volti ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e ad adottare i conseguenti provvedimenti, condotti in base a quanto previsto dal Titolo IV del Rego-

lamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS. Al riguardo, l'Autorità ha proseguito le attività istruttorie del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia (avviato con delibera n. 687/15/CONS). Individuati i mercati rilevanti e terminata la prima fase dell'istruttoria (delibera n. 506/17/CONS), l'Autorità sta procedendo con la seconda fase, volta all'analisi dei mercati individuati,

Tabella 2.2.2 - Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del TUSMAR in merito a operazioni di concentrazione e intese

Verifica del rispetto dei principi ex art. 43 TUSMAR	
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con delibera	3
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina	9

<sup>15</sup> Sono soggette alla notifica le intese di cui all'art. 43, comma 1, del TUSMAR che intervengono tra soggetti operanti nel SIC, nonché le operazioni di concentrazione nelle quali anche solo una delle parti sia un soggetto operante nel medesimo sistema. Ai sensi del comma 2-bis del Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS e s.m.i., avente ad oggetto "Regolamento recante la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà, delle società radiotelevisive e dei procedimenti di cui all'articolo 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177", sono soggette ai medesimi obblighi di notifica anche le operazioni che hanno per oggetto il trasferimento dell'autorizzazione per l'attività di fornitore di servizi media audiovisivi nonché la connessa attribuzione della numerazione dell'ordinamento automatico dei canali della televisione digitale terrestre.

utilizzando i criteri specificati dal legislatore (ricavi, livello di concorrenza all'interno del sistema, barriere all'ingresso, dimensioni di efficienza economica dell'impresa e indici quantitativi di diffusione dei programmi radiotelevisivi). Sulla base delle risultanze istruttorie e all'esito di una consultazione pubblica, l'Autorità approva un provvedimento che accerta l'eventuale insussistenza o sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e, in tal caso, può adottare le misure previste dall'articolo 43, comma 5 del TUSMAR.

Al tal fine, nel corso del 2018, sono state inviate richieste di informazioni a tutti i soggetti nazionali e alle principali emittenti radiofoniche operanti a livello locale, nonché alle associazioni di categoria. Si è quindi proceduto all'esame e all'elaborazione dei dati raccolti e, allo scopo di disporre di tutti gli elementi istruttori necessari ad effettuare l'analisi dei mercati, in base ai suddetti criteri previsti dalla normativa, sono stati altresì acquisiti al procedimento i dati relativi agli ascolti delle emittenti radiofoniche e i dati comunicati annualmente all'Autorità attraverso il Registro degli operatori di comunicazione.

È proseguita, inoltre, l'attività istruttoria volta ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi (procedimento avviato con delibera n. 286/15/CONS) e all'eventuale adozione delle misure di cui all'articolo 43, comma 5, del TUSMAR. In tale ambito, sono state inviate specifiche richieste di informazioni ai soggetti operanti nel mercato nazionale (come individuato con delibera n. 41/17/CONS), sottoposto alla successiva fase di analisi; sono stati altresì oggetto di approfondimento gli impatti, sui mercati in esame, dei processi ge-

nerali di trasformazione che stanno caratterizzando l'intero settore dei servizi di media audiovisivi (c.d. *refarming* della banda a 700 MHz), nonché alcuni eventi rilevanti intervenuti a vari livelli della filiera, i cui effetti possono incidere sulle risultanze e sulla conclusione dell'istruttoria.

Anche per l'anno 2018 l'Autorità ha svolto, con esito positivo, le verifiche di cui all'articolo 23, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 353/11/CONS, recante "*Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale*", che prevede, periodicamente e comunque entro il 30 ottobre di ogni anno, la verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi relativi alle autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali (ai sensi dell'articolo 5, comma 1, *lettera d*) e dell'articolo 43, commi 7 e 8, del TUSMAR), con i criteri individuati nell'articolo 2 *lettere e), g) e h)* del TUSMAR e nell'articolo 23, comma 4, del suddetto Regolamento.

Da ultimo, con riferimento alle attività di vigilanza sul rispetto degli specifici limiti di concentrazione imposti dall'art. 3, comma 1, della legge n. 67/1987, l'Autorità ha monitorato e analizzato i dati estrapolati dalle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel corso dell'anno solare 2018.

Sono state censite 105 testate quotidiane, per un valore complessivo di 1.386.042.828 copie stampate e utili per la distribuzione. I dati, riportati nei prospetti relativi alle tirature dei giornali quotidiani, sono stati pubblicati, come ogni anno, sul sito web dell'Autorità. Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare come, nel 2018, nessun operatore superi le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature).

### ***L'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi***

L'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi, istituito con delibera n. 482/14/CONS, monitora le principali evoluzioni del settore dei servizi di media audiovisivi, promuovendo il confronto con gli operatori del mercato, in attuazione della delibera n. 457/16/CONS. Nel corso del periodo di riferimento l'Osservatorio ha svolto attività di monitoraggio periodico sullo stato di sviluppo e diffusione degli *standard* trasmissivi (DVB-T/T2) e di codifica del segnale (MPEG-2, MPEG-4, HEVC) per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, anche al fine di individuare eventuali criticità che dovessero emergere, sia in relazione agli aspetti tecnologici che a quelli di mercato, in un'ottica di promozione dell'innovazione e tutela dell'utenza.

### ***I titoli abilitativi per la fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici e le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive***

Ai sensi del Regolamento approvato con delibera n. 127/00/CONS, l'Autorità rilascia le autorizzazioni per la diffusione di servizi di media audiovisivi via satellite, valide per un periodo di sei anni e rinnovabili. Anche la prestazione di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica e la fornitura di servizi di media audiovisivi a richiesta sono soggette ad autorizzazione rilasciata dall'Autorità, secondo quanto previsto dai Regolamenti approvati con delibere nn. 606/10/CONS e 607/10/CONS. Le autorizzazioni sono valide per un periodo di dodici anni e sono rinnovabili. Nel corso del periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto le sue funzioni, nell'ambito delle suddette competenze, come illustrato nella Tabella 2.2.3.

**Tabella 2.2.3** - Titoli abilitativi per l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici

Autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite (rilasci/rinnovi/volture, rigetti)	49
Decadenza autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite	3
Comunicazione di variazioni dati relativi alle autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite – prese d'atto (ex art. 3, comma 5 delibera n. 127/00/CONS)	24
Notifiche relative alla diffusione in <i>simulcast</i> su satellite delle prestazioni di servizi di media audiovisivi o radiofonici lineari	35
Servizi di media audiovisivi o radiofonici lineari su altri mezzi di comunicazione elettronica (ex delibera n. 606/10/CONS)	4
Servizi di media audiovisivi a richiesta (ex delibera n. 607/10/CONS)	2

**Tabella 2.2.4** - Autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

Autorizzazioni al trasferimento di proprietà di società radiotelevisive ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97	
Autorizzazioni rilasciate	11
Decisioni non luogo a provvedere	1

L'Autorità rilascia, inoltre, le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97. Il relativo procedimento è disciplinato dall'articolo 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS e s.m.i.. In particolare, tale autorizzazione deve essere richiesta in caso di cambiamento dell'assetto proprietario di controllo delle società diretta-

mente titolari di autorizzazioni o titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività televisiva o radiofonica (esercizio dell'attività di radio-diffusione sonora o televisiva, operatore di rete, fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, di servizi interattivi associati o di accesso condizionato). La Tabella 2.2.4 riporta l'attività svolta nel periodo di riferimento della presente Relazione, nell'ambito delle suddette competenze.

## 2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale

### *L'evoluzione del settore audiovisivo nel quadro regolamentare europeo*

Nel periodo cui la presente Relazione fa riferimento si sono registrate due importanti novità nel quadro normativo europeo relativo al settore audiovisivo. Il 18 dicembre 2018, infatti, è entrata in vigore la nuova direttiva sui servizi di media audiovisivi<sup>16</sup>, mentre lo scorso 26 marzo, con il voto favorevole del Parlamento europeo, si è concluso il lungo *iter* della direttiva sul diritto d'autore nel mercato unico digitale (cd. *direttiva copyright*)<sup>17</sup>.

Con la revisione della direttiva sui servizi media audiovisivi il legislatore europeo ha inteso disegnare un quadro normativo maggiormente armonizzato e flessibile, anche in ragione delle mutate condizioni tecnologiche e di mercato del settore, in modo da rilanciare la competitività dell'industria audiovisiva europea e preservare, nel contempo, i valori fondamentali del sistema dei servizi di media, quali la protezione dei minori, il pluralismo, la diversità culturale e la tutela degli utenti. Gli Stati membri dovranno adottare le proprie disposizioni legislative, regolamentari e amministrative per conformarsi alla nuova direttiva entro il 19 settembre 2020. Tra i punti qualificanti della nuova direttiva si segnalano, in particolare, il rafforzamento del principio del paese di origine; la definizione delle *video sharing platforms*

<sup>16</sup> Direttiva (UE) n. 2018/1808 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante "Modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato" (Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea L 303/69 del 28 novembre 2018).

<sup>17</sup> Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 26 marzo 2019 sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sul diritto d'autore nel mercato unico digitale (COM(2016)0593), disponibile al link <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2019-0231+0+DOC+XML+V0//IT>.

(o VSP) e l'estensione, a questi soggetti, di alcune delle regole della direttiva<sup>18</sup>; il consolidamento delle misure di protezione dei minori, a partire da divieti più stringenti per alcune tipologie di pubblicità (estesi anche alle VSP); l'introduzione di un sistema di maggiore protezione contro la diffusione di contenuti violenti e di istigazione al terrorismo o all'odio razziale (anch'esso esteso alle VSP); l'introduzione di una quota minima obbligatoria (30%) di opere europee anche nei servizi di media audiovisivi a richiesta e l'obbligo di messa in rilievo di tali opere (*prominence*); una maggiore flessibilità delle regole sugli affollamenti pubblicitari; il sostanziale rafforzamento delle prerogative di autonomia ed indipendenza dei regolatori nazionali e del ruolo dell'ERGA, organismo di cooperazione regolamentare europeo.

Per quanto riguarda la direttiva sul diritto d'autore nel mercato unico digitale, tra gli aspetti qualificanti della nuova misura rileva, soprattutto, un sostanziale rafforzamento delle prerogative dei titolari dei diritti (autori, imprese culturali, editori, fornitori di servizi media audiovisivi, etc.) rispetto allo sfruttamento economico dei loro contenuti compiuto dalle piattaforme online. Particolare rilevanza assumono a tal proposito le disposizioni volte a tutelare i diritti degli editori di giornali e a regolare lo sfruttamento di contenuti protetti da parte dei servizi online.

### **Il diritto d'autore**

La legge 20 novembre 2017, n. 167, recante *"Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea*

*2017"*, ha attribuito all'Autorità il potere di adottare provvedimenti cautelari per la tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi. L'Autorità, all'esito del processo di consultazione, con delibera n. 490/18/CONS del 16 ottobre 2018, ha dunque adottato le *"Modifiche al 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, di cui alla delibera n. 680/13/CONS"*.

A livello operativo, i nuovi strumenti per la tutela dei diritti d'autore e connessi online consentono all'Autorità di promuovere un'azione ancora più incisiva, rapida ed efficace rispetto a siti totalmente dedicati alla pirateria seriale e sistematica di ingenti quantità di contenuti protetti, oppure che consentono addirittura l'illecita messa a disposizione dell'intera offerta di diversi canali riferibili a servizi di media audiovisivi a pagamento. In quest'ultima ipotesi, il riferimento è alle cd. *"IPTV pirata"*, per cui non si possono escludere legami con le organizzazioni criminali.

In primo luogo, si è ritenuto opportuno ricomprendere nel campo di intervento dell'Autorità l'ipotesi che un'opera digitale sia stata resa disponibile, senza autorizzazione, su una pagina internet *"anche attraverso l'offerta di prodotti, componenti o servizi in violazione dei diritti d'autore e connessi ovvero la pubblicità, la promozione o la descrizione di attività in violazione dei diritti d'autore e connessi"* (art. 6, comma 1), ampliando così l'ambito di applicazione del Regolamento in coerenza con le nuove disposizioni normative.

In secondo luogo, al fine di rendere più tempestiva l'azione ammini-

strativa, nel caso di reiterazione di una violazione già oggetto di un ordine di disabilitazione dell'accesso al sito, si è riconosciuto alla Direzione competente dell'Autorità il potere di procedere, entro tre giorni dalla ricezione dell'istanza, con proprio provvedimento (art. 8bis). Avverso il provvedimento può essere presentato un reclamo; in tal caso, pur non sospendendosi l'efficacia del provvedimento, la Direzione dispone l'avvio del procedimento dandone comunicazione ai soggetti interessati e l'Organo collegiale delibera sul reclamo nel termine di sette giorni dalla data della sua presentazione.

In terzo luogo, analogamente a quanto previsto con riferimento all'ipotesi di reiterazione, si è riconosciuto alla Direzione competente il potere di ordinare ai prestatori di servizi, entro tre giorni dalla ricezione dell'istanza, di porre fine alla violazione del diritto d'autore o dei diritti connessi, entro due giorni dalla notifica dell'ordine adottato all'esito dell'istaurazione di un *"procedimento cautelare"* (art. 9bis). La Direzione procede all'emanazione dell'ordine cautelare, reclamabile, qualora la violazione risulti manifesta sulla base di un sommario apprezzamento dei fatti e sussista la minaccia di un pregiudizio imminente, grave e irreparabile per i titolari dei diritti. Qualora, invece, avverso l'ordine cautelare non sia stato presentato reclamo, l'ordine cautelare assume carattere definitivo e la Direzione ne informa l'Organo collegiale nella prima riunione utile.

A cinque anni dall'entrata in vigore del Regolamento sono pervenute complessivamente 1.525 istanze (Figura 2.3.1)<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> Le misure da adottare dovranno essere comunicate e validate dalle autorità nazionali di regolazione e dovranno essere previste procedure di risoluzione delle controversie stragiudiziali. Rispetto al testo presentato dalla Commissione, i negoziati trilaterali hanno portato all'eliminazione della clausola di armonizzazione massima inizialmente prevista consentendo quindi agli Stati membri di adottare, eventualmente, misure ulteriori o più rigorose rispetto a quelle indicate nella futura Direttiva.

<sup>19</sup> Tutti gli atti relativi agli interventi dell'Autorità sono visionabili sul sito internet [www.ddaonline.it](http://www.ddaonline.it).

Figura 2.3.1 - Numero di istanze per anno e per tipo di rito (aprile 2014-marzo 2019)



Tabella 2.3.1 - Tipologie di opere oggetto di procedimento o ordine per rito (valori assoluti, 1° maggio 2018-30 aprile 2019)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Cautelare	Reiterazione	Totale
Audiovisiva	3	128	7	157	295
Editoriale	10	4			14
Editoriale, letteraria		2		1	3
Fotografica	16				16
Letteraria	5	4		1	10
Sonora	12	50	12	18	92
Video ludica		22		1	23
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>210</b>	<b>19</b>	<b>178</b>	<b>453</b>

La Tabella 2.3.1 riassume le informazioni relativamente alle tipologie di opere oggetto di procedimento, distinte per classi di rito.

Il numero di adeguamenti spontanei (pari, per l'anno di riferimento, al 18,1% dei procedimenti) costituisce uno degli indicatori di efficacia dell'azione in termini di educazione alla legalità e di mediazione fra le parti (Tabella 2.3.2). Ovviamente, stante la predetta natura di molti

siti, tale azione ha una portata significativa ma limitata.

La maggior parte dei procedimenti si conclude infatti con ordini di disabilitazione dell'accesso (77,4%), mediante blocco del *Domain Name System* (DNS), rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti sul territorio italiano. A questi vanno aggiunti gli ordini, adottati ai sensi degli artt. 8bis e 9bis del regolamento sul diritto d'autore come modificato dalla delibera n.

490/18/CONS. A partire dall'entrata in vigore delle nuove disposizioni (dicembre 2018), l'Autorità ha impartito 19 ordini cautelari e 178 ordini per reiterazione di violazioni relative a siti già oggetto di ordini di disabilitazione e che hanno meramente modificato il nome a dominio (c.d. *alias*).

I siti oggetto di ordine di blocco del DNS ospitano principalmente musica, film e serie tv, ma in quantità tali da rappresentare spesso fe-



**Tabella 2.3.2** - Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore  
 (1° maggio 2018-30 aprile 2019)

Istanze pervenute per tipologia di opera	
Audiovisiva	61,7%
Sonora	19,3%
Letteraria	5,3%
Video ludica	4,9%
Editoriale	4,5%
Fotografica	3,5%
Editoriale, letteraria	0,6%
Audiovisiva, fotografica	0,2%
<b>Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento</b>	<b>26</b>
<b>Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento</b>	<b>4</b>
<b>Procedimenti avviati</b>	<b>256</b>
<i>di cui con rito ordinario</i>	18,0%
<i>di cui con rito abbreviato</i>	82,0%
<b>Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza</b>	<b>0,4%</b>
<b>Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo</b>	<b>18,1%</b>
<b>Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP</b>	<b>4,1%</b>
<b>Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso</b>	<b>77,4%</b>
<b>Totale ordini disabilitazione</b>	<b>385</b>
<i>- di cui procedimenti</i>	48,8%
<i>- di cui cautelari</i>	4,9%
<i>- di cui reiterazioni</i>	46,2%

nomeni di violazione massiva del diritto d'autore. Inoltre, particolare rilevanza assume anche la diffusione di eventi sportivi *live*.

Nel periodo di riferimento della Relazione, l'Autorità è intervenuta anche sul dilagante fenomeno delle cd. IPTV pirata, ovvero la diffusione di servizi di abbonamento che consentono di fruire illecitamente di tutti i canali delle pay tv italiane e straniere, dei loro servizi *on demand* e di interi cataloghi di film e serie tv dietro pagamento di un corrispettivo. Ancora, l'Autorità è intervenuta su siti dedicati alla commercializzazione di strumenti atti ad aggirare le misure tecnologiche di protezione

apposte su *console* per videogiochi nonché su siti dedicati alla messa a disposizione del pubblico di servizi cd. *streamripping*, che, tramite l'estrazione di un flusso video, consentono di tramutare in copie permanenti copie temporanee di un numero indeterminabile di contenuti disponibili in *streaming*.

I dati sopra evidenziati, soprattutto con riferimento alla natura delle opere illecitamente messe a disposizione del pubblico, svelano come gli atti di pirateria si manifestino soprattutto come il risultato di condotte perpetrate da soggetti organizzati aventi scopo di lucro. Ciò sembra confermato anche dalla cir-

costanza per cui, nel 70% dei casi, sono coinvolte anche società specializzate nella fornitura di servizi di anonimato in rete e di sistemi di mascheramento dei dati dell'utente, ovvero sono presenti contenuti pubblicitari evidentemente volti a trarre profitto dall'attività illecita svolta.

### **La promozione delle opere europee**

Nel periodo di riferimento si sono registrate rilevanti novità nel quadro legislativo e, di riflesso, regolamentare nazionale di riferimento.

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 204<sup>20</sup>, nel lasciare in capo all'Autorità i poteri di regolamentazione e vigilanza nel settore (fatta eccezione per le c.d. quote cinema e per i diritti secondari), le ha assegnato al contempo il compito di emanare la disciplina secondaria di dettaglio. A tal fine, l'Autorità ha ritenuto opportuno dar seguito alle citate previsioni normative ed elaborare un testo unitario e coordinato che contenesse tutta l'articolata normativa di settore, ferma restando la circostanza che per una completa definizione del medesimo occorrerà attendere l'approvazione dei regolamenti di competenza del Ministero per lo Sviluppo Economico e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali in materia di opere audiovisive di espressione originale italiana. I profili sui quali è stato richiesto l'intervento dell'Autorità sono contenuti nell'articolo 44-*quinquies* del TUSMAR, e attengono, in sintesi: *i)* alla nozione di produttore indipendente; *ii)* alle voci che rientrano negli introiti netti e nei ricavi complessivi annui; *iii)* alle modalità tecniche di assolvimento degli obblighi di cui agli articoli 44-*bis*, 44-*ter* e 44-*quater*;

<sup>20</sup> Il 12 gennaio 2018 è entrato in vigore il Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 204, recante "Riforma delle disposizioni legislative in materia di promozione delle opere europee e italiane da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi, a norma dell'articolo 34 della legge 14 novembre 2016, n. 220", adottato in forza di quanto previsto dall'articolo 34 della legge 14 novembre 2016, n. 220, recante "Disciplina del cinema e dell'audiovisivo" che ha modificato il Titolo VII del decreto legislativo n. 177 del 2005, recante "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" (TUSMAR).



iv) all'adozione di specifiche regole dirette ad evitare situazioni di conflitto d'interessi tra produttori e agenti; v) alle procedure dirette ad assicurare l'adozione di meccanismi semplici e trasparenti nei rapporti tra fornitori di servizi di media audiovisivi e Autorità; vi) alle modalità della procedura istruttoria e della graduazione dei richiami formali da comunicare prima dell'irrogazione delle sanzioni; vii) alla determinazione della soglia di quota di mercato valevole ai fini della richiesta di deroga.

Con delibera n. 595/18/CONS del 12 dicembre 2018, l'Autorità ha portato a termine la consultazione pubblica indetta con delibera n. 184/18/CONS e ha, contestualmente, approvato il "Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti", che disegna un quadro regolamentare di riferimento funzionale ad un'attuazione efficace ed efficiente delle disposizioni di legge introdotte dal decreto del 2017. Nel regolamento, si è fatto ricorso a strumenti di flessibilità, oltre che alla codificazione di prassi in uso, la cui validità è stata rico-

nosciuta anche da pronunce del tribunale amministrativo di riferimento<sup>21</sup>. Quanto ai servizi non lineari, anticipando l'indirizzo del legislatore europeo, è stata introdotta una deroga al principio del paese di origine, relativamente all'applicazione del contributo finanziario anche per i cataloghi rivolti ai consumatori italiani, la cui responsabilità editoriale è riconducibile a soggetti che ricadono sotto la giurisdizione di uno Stato membro dell'Unione europea diverso dall'Italia.

Tuttavia, la legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021", ha emendato il summenzionato decreto legislativo, disponendo una proroga del termine di entrata in vigore dei nuovi obblighi al 1° luglio 2019. Conseguentemente, in data 22 gennaio 2019, l'Autorità ha approvato la delibera n. 24/19/CONS, recante "Modifiche al regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti di cui alla delibera n. 595/18/CONS", con la quale ha recepito le disposizioni della legge

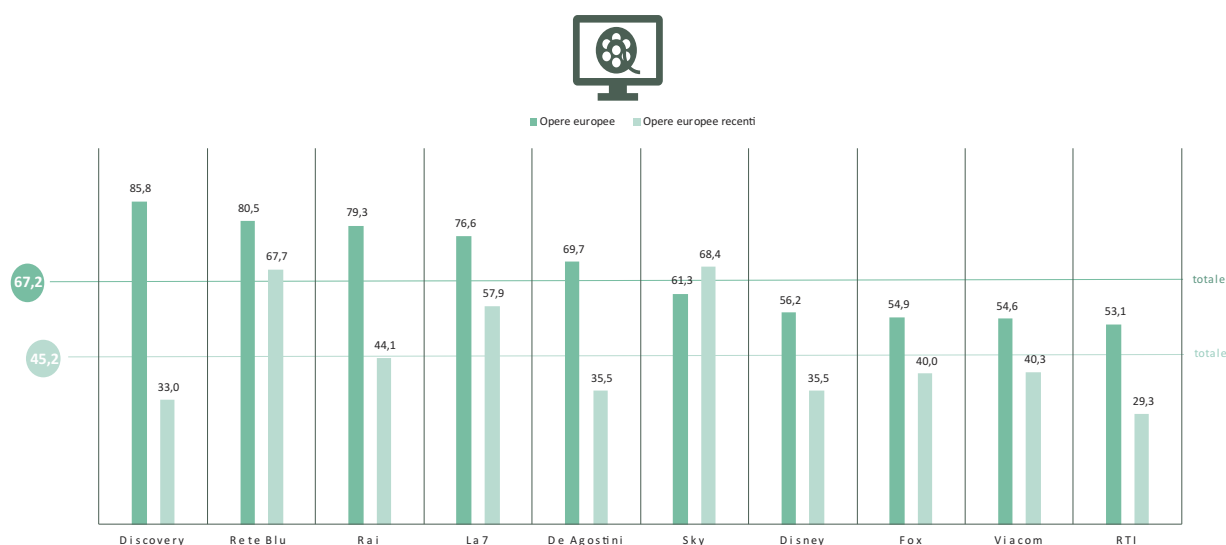
di bilancio, rinviando al 1° luglio l'entrata in vigore delle disposizioni attuative dei nuovi obblighi.

Per quel che concerne l'attività di vigilanza sul rispetto delle quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, di cui al previgente 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 2017; tali attività sono tuttora in corso.

Nelle seguenti figure sono illustrate le principali evidenze emerse nel corso del 2017. Il valore medio della programmazione di opere europee da parte delle emittenti nazionali si attesta intorno al 67%, superando ampiamente non solo la soglia fissata dalla legge, ma registrando anche un incremento sostanziale rispetto a quanto già evidenziato nel 2016. Per quanto riguarda il dato relativo alle opere europee recenti, il valore medio si attesta attorno al 45%, confermando il valore dell'anno precedente.

Con specifico riferimento all'assolvimento dei citati obblighi da parte dei principali gruppi editoriali, la Figura 2.3.2 riporta un quadro di dettaglio.

Figura 2.3.2 - Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per editore (2017, %)



<sup>21</sup> Si pensi ad esempio all'esenzione dall'obbligo di investimento in opere cinematografiche di espressione originale italiana, di cui all'articolo 5, comma 5, per i soggetti che trasmettono meno di 52 opere su base annua.

Figura 2.3.3 - Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per singolo canale (2017, %)

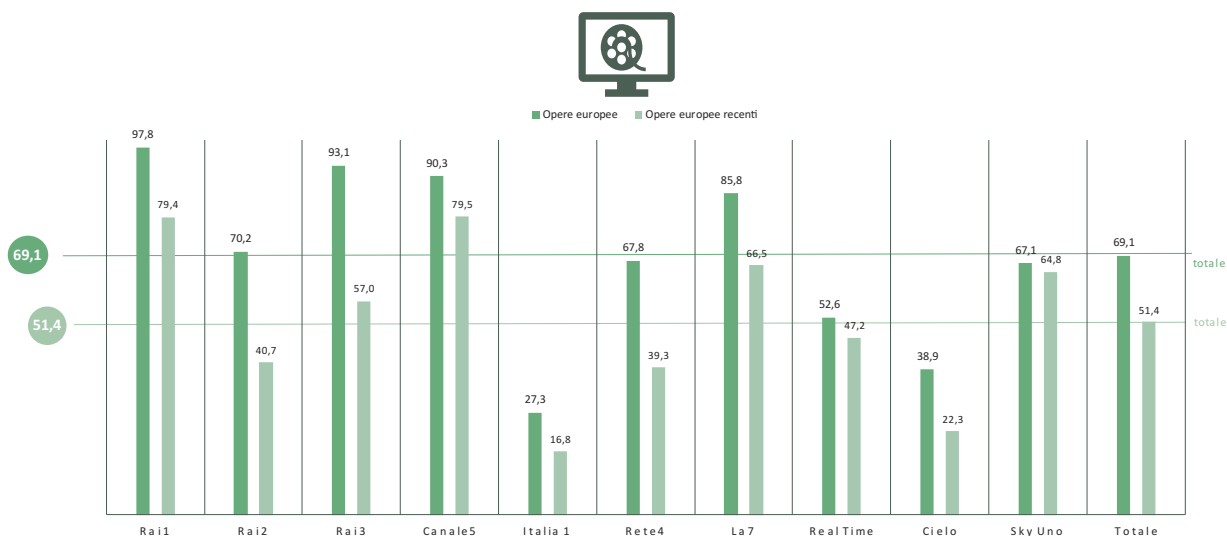
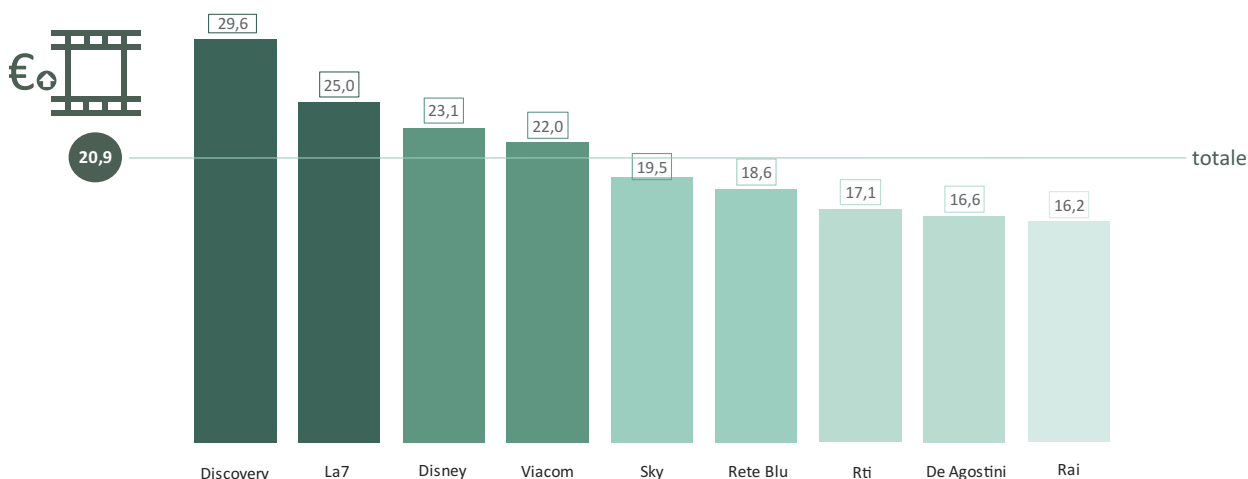


Figura 2.3.4 - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per editore (2017, %)

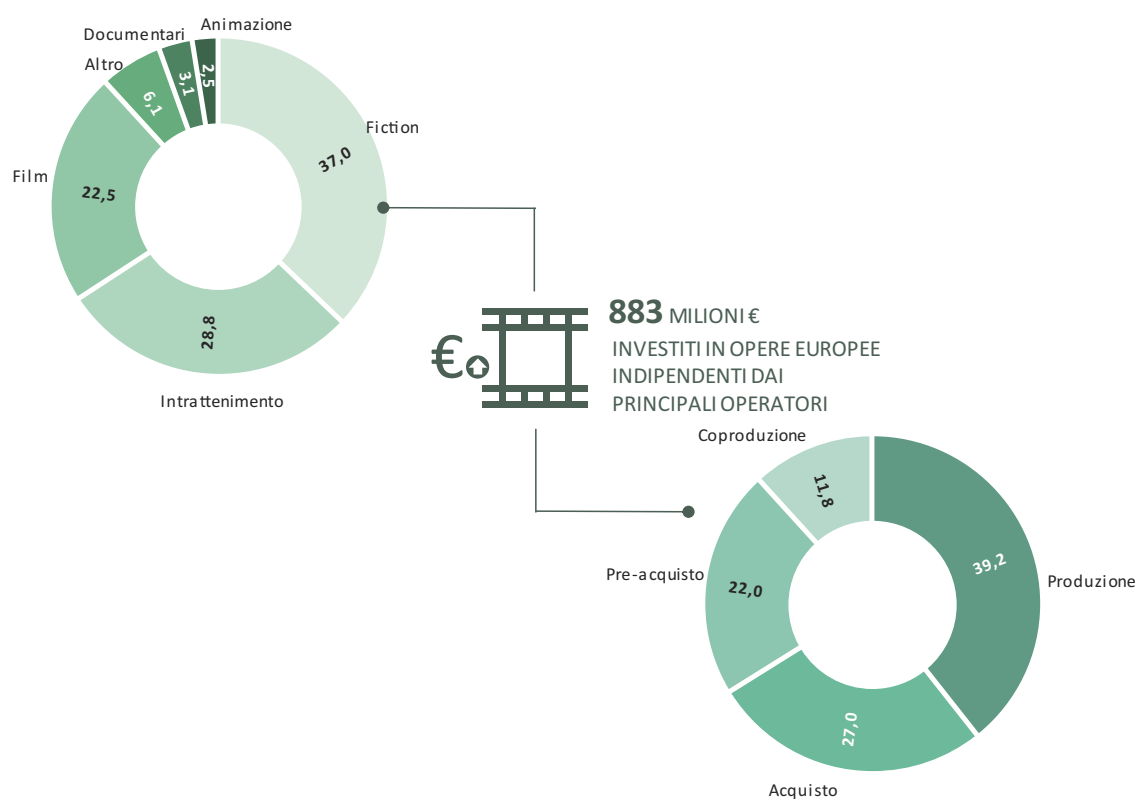


Quanto al limite del 20% per singolo canale, si registra un sostanziale rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 2.3.3 riporta i dati dichiarati relativamente alla programmazione di opere europee e di opere europee recenti nei principali palinsesti. Per il 2017 l'intervallo di riferimento evidenzia un dato medio per le opere recenti pari al 69,1%, mantenendo quindi inalterato il valore del 2016. Rai 1 si conferma il primo soggetto in quanto a ore trasmesse, attestandosi su un valore pari al 98%, mentre il valore minimo pari a 27,3% è riconducibile a Italia 1.

Rispetto all'anno precedente, si registra un aumento di 4 punti percentuali per Rai 2 e Sky Uno, mentre si evidenzia una riduzione di 6 punti percentuali per Rete 4. Dall'analisi dei dati riportati, sono i canali generalisti a privilegiare la trasmissione di opere europee. Con riferimento, invece, alle opere europee recenti, il dato medio del 2017, come per il 2016, si attesta intorno al 50%, con un estremo superiore vicino all'80% di Rai 1 e Canale 5 e uno inferiore al 20% per Italia 1. Per quanto riguarda gli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori in-

dipendenti previsti dal comma 3 dell'art. 44 del TUSMAR, nel 2017 si registra un incremento, rispetto al 2016, del dato medio pari al 20,9%. Tale dato è ben superiore alle soglie minime che nel caso delle emittenti private, ai sensi della normativa vigente nel 2017, ammonta al 10%, mentre per la concessionaria del servizio pubblico equivale al 15%. Nello specifico dei gruppi editoriali analizzati, nel 2017 si evidenzia un aumento di 13 punti percentuali rispetto al 2016 per Disney. La Figura 2.3.4 reca il dettaglio degli investimenti per gruppo editoriale.

Figura 2.3.5 - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per genere e tipologia (2017, %)



Nel 2017 il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle dieci maggiori emittenti assoggettate, in termini di ascolti, risulta essere pari a 883 milioni di euro, sostanzialmente in linea con il dato del 2016. Gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opera: la *fiction*, cui è stato destinato il 37% del totale, l'intrattenimento con il 28,8% e i film con il 22,5% (cfr. Figura 2.3.5). Più bassa è, invece, l'incidenza degli investimenti nel genere dei documentari (circa 3%) e dell'animazione (2,5%). Altri generi hanno raccolto il 6% del totale.

Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrano a tutte le modalità previste dall'art. 44 del TUSMAR. Nel dettaglio, gli investimenti in produzione rappresentano il 39,2% del totale: questa modalità è particolarmente usata per i prodotti di intrattenimento (cfr. Figura 2.3.6). L'acquisto costituisce il 27% e viene impiegato soprattutto per quanto

riguarda i documentari, nonché per opere di *fiction* e film. Il pre-acquisto, tipico dell'investimento in prodotti cinematografici, costituisce il 22%, 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 12% circa.

Con riferimento al regime delle quote previsto per i fornitori dei servizi audiovisivi a richiesta (*Video On Demand, VOD*), che prevede

Figura 2.3.6 - Modalità di investimento in opere europee di produttori indipendenti per genere (2017, %)

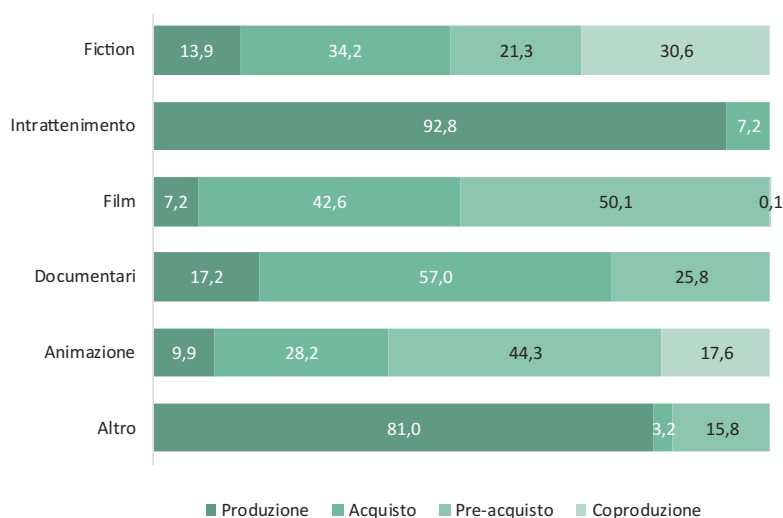
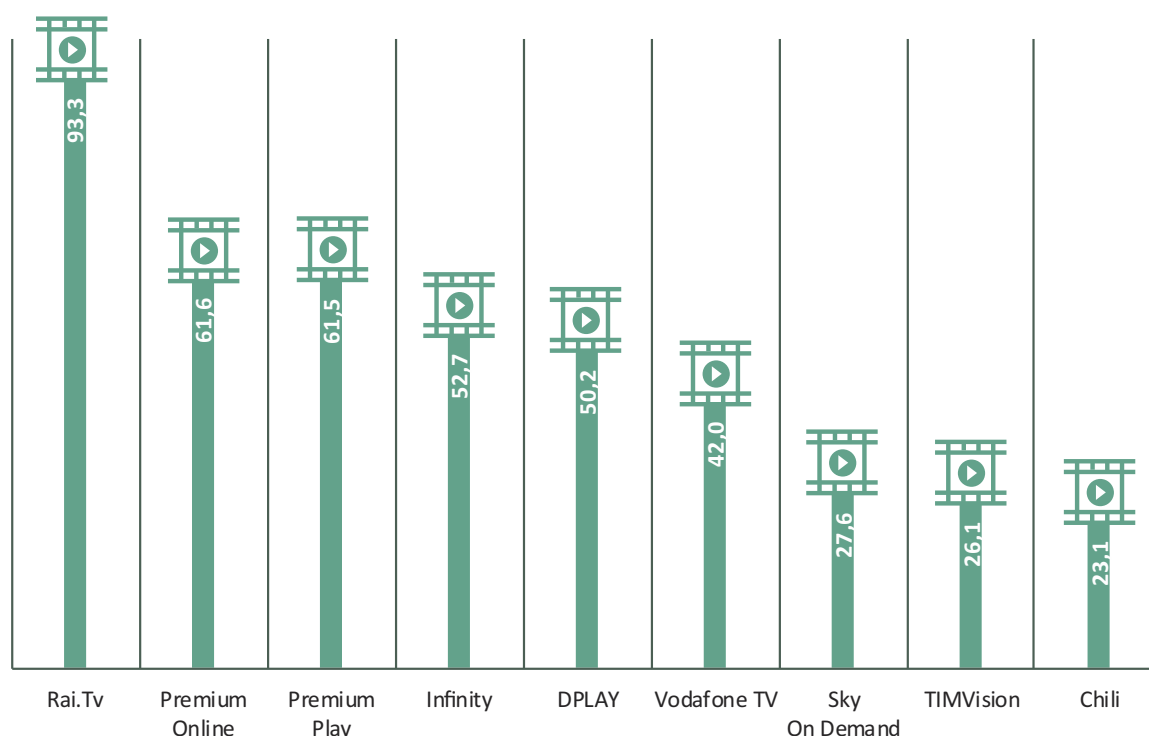


Figura 2.3.7 - Quote di programmazione in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (2017, %)



la scelta alternativa in capo ai soggetti obbligati tra l'obbligo di programmazione e quello di investimento, la Figura 2.3.7 reca le percentuali di assolvimento degli stessi, dettagliate per singoli cataloghi.

La totalità dei soggetti obbligati ha optato per la riserva di programmazione di opere europee all'interno della propria offerta commerciale, facendo registrare, in termini di ore dedicate, un valore medio pari al 52%. Nessun operatore, al contrario, ha optato per la quota di investimento; ciò riguarda anche TIM Vision, che negli anni precedenti aveva effettuato questa scelta.

#### **Il conflitto di interessi tra produttori e agenti dello spettacolo**

Il Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 204 ha stabilito che "con uno o più regolamenti emanati dall'Autorità vengono disposte le misure finalizzate a rafforzare meccanismi di mercato funzionali a una maggiore concorrenza, anche mediante l'adozione di specifiche regole dirette a evitare situazioni

*di conflitto di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti e a incentivare la pluralità delle linee editoriali".*

A tal fine, l'Autorità ha dato avvio a una consultazione pubblica volta ad acquisire elementi informativi relativi al comparto di riferimento, preliminari all'adozione di misure che potessero rispondere efficacemente alla missione affidata dal legislatore. Propedeutico all'avvio della consultazione è stato l'esame della prassi internazionale, peraltro poco significativa per i pochi casi in cui il legislatore ha ritenuto di intervenire sulla materia e per la diversità delle scelte operate (da un lato l'esperienza francese, che ha effettuato una significativa liberalizzazione del mercato, dall'altro quella californiana la quale ha creato un mercato fortemente regolamentato, che disciplina in maniera molto pervasiva ed incisiva il rapporto tra artisti e agenti dello spettacolo).

A conclusione della prima fase della consultazione pubblica (avviata con delibera n. 185/18/CONS),

l'Autorità, alla luce dei contributi ricevuti, ha preferito optare per uno strumento di *soft regulation*, adottando delle linee guida non vincolanti, da sottoporre a nuova consultazione (delibera n. 73/19/CONS): l'obiettivo perseguito è quello di fornire un *vademecum* comportamentale e procedimentale per rimuovere potenziali criticità di natura concorrenziale. Tuttavia, misure quali l'istituzione di un albo degli agenti o la predisposizione di mandati in forma scritta postulano necessariamente un ulteriore intervento del legislatore.

#### **Il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale**

L'entrata in vigore del Contratto nazionale di servizio tra il MISE e la Rai-Radiotelevisione Italiana S.p.A., valevole per il quinquennio 2018-2022 (G.U. n. 55 del 7 marzo 2018), ha concluso la lunga riflessione sul ruolo del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale nell'era digitale, avviata in occasione del rinnovo dell'affidamento in concessione del servizio

medesimo alla società Rai (D.P.C.M. del 28 aprile 2017).

L'Autorità ha inteso fornire il proprio contributo alla predisposizione del nuovo Contratto di servizio, rappresentando agli interlocutori istituzionali i profili critici del precedente documento contrattuale, ai fini di auspicabili interventi di carattere migliorativo. Tra i rilievi recepiti rivestono importanza particolare le previsioni sull'informazione, gli adempimenti riguardanti l'accesso all'offerta Rai delle persone con disabilità, le disposizioni in tema di separazione contabile e gli obblighi sulla trasmissione di pubblicità (al riguardo, si segnala l'assenza di messaggi pubblicitari in qualsiasi forma nei canali tematici per bambini e l'assenza di messaggi pubblicitari sul gioco d'azzardo per favorire il contrasto alla ludopatia).

Nel merito degli obblighi riguardanti l'informazione, declinati all'articolo 25, comma 1, lett. e), si constata con favore che il Contratto 2018-2022 prescrive, tra l'altro, che la Rai debba attivare "strumenti finalizzati a contrastare la diffusione di *fake news*", prevedendo in proposito: *i*) l'istituzione di un osservatorio interno permanente; *ii*) lo sviluppo di specifici prodotti di natura educativa e didattica; *iii*) la realizzazione di iniziative di promozione riguardo ai rischi derivanti dalla diffusione di notizie false.

Il nuovo Contratto di servizio interviene sul meccanismo della separazione contabile prevedendo, all'articolo 25, comma 1, lett. r), che la Rai presenti all'Autorità, per le determinazioni di competenza, "un progetto operativo" finalizzato ad assicurare l'applicazione delle disposizioni sulla contabilità separata di cui all'articolo 21 del Contratto.

Alla luce del nuovo Contratto di servizio ed in considerazione dell'evoluzione del mercato, l'Autorità ha ritenuto di avviare due diversi,

ma connessi, procedimenti afferenti al settore pubblicitario. È stato avviato un procedimento istruttorio volto a valutare l'impatto dei mutamenti di mercato e dell'evoluzione del quadro regolamentare europeo, sui criteri di monitoraggio attualmente in uso con particolare riguardo all'accertamento dei limiti di affollamento pubblicitario settimanale della Rai (delibera n. 188/18/CONS). Successivamente, in applicazione degli artt. 45 e seguenti del TUSMAR, lo scorso 14 febbraio è stato disposto l'avvio di un procedimento di verifica dei compiti di servizio pubblico, con particolare riferimento agli obblighi previsti all'articolo 25, comma 1, lett. r) e s) rispettivamente concernenti il nuovo progetto operativo per l'applicazione della separazione contabile e il rispetto dei principi di concorrenza, trasparenza e non discriminazione nella conclusione dei contratti di diffusione pubblicitaria (delibera n. 42/19/CONS). La conclusione delle connesse attività istruttorie è prevista entro il mese di luglio 2019.

#### ***Gli interventi regolamentari e l'attività di vigilanza a tutela dei minori***

Il Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 203, recante "*Riforma delle disposizioni legislative in materia di tutela dei minori nel settore cinematografico e audiovisivo, a norma dell'articolo 33 della legge 14 novembre 2016, n. 220*", ha affidato all'AGCOM il compito di disciplinare, nella prospettiva della tutela dei minori, la classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi.

In merito, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di classificazione delle suddette opere audiovisive (delibera n. 186/18/CONS). Acquisito il parere sostanzialmente favorevole del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, previsto dall'articolo 10 del

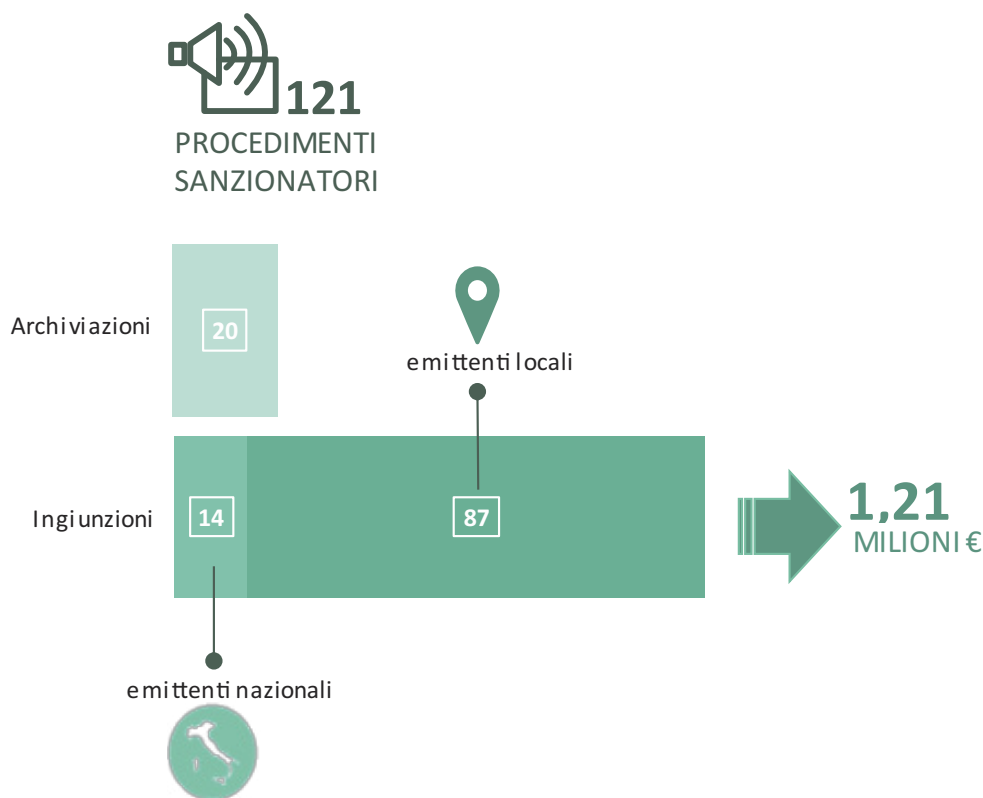
citato Decreto Legislativo, l'Autorità ha approvato in via definitiva il regolamento (delibera n. 74/19/CONS del 6 marzo 2019). Stante la complessità della materia, il regolamento istituisce un apposito tavolo tecnico di co-regolamentazione finalizzato alla definizione delle linee guida sui criteri di classificazione delle opere destinate al web e sui criteri di classificazione dei videogiochi. Quanto all'attività di vigilanza e sanzionatoria sul rispetto degli obblighi di programmazione da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi e radiofonici (pubblicità, televendite, tutela dei minori), l'Autorità ha proseguito la consueta attività di controllo sull'emesso, ponendo particolare attenzione alle trasmissioni che incidono sullo sviluppo della personalità dei minori, attuando un complesso di attività istruttorie che hanno implicato l'interazione con il Comitato Media e Minori, la Polizia Postale, la Guardia di Finanza, nonché con varie associazioni di utenti e consumatori, segnalanti possibili violazioni. Contributi all'attività di vigilanza sono poi derivati da singoli utenti tramite il *contact center* dell'Autorità.

#### ***Gli obblighi di programmazione: l'attività di vigilanza e sanzionatoria***

Nel periodo di riferimento, con riguardo all'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione, l'Autorità ha concluso 121 procedimenti sanzionatori: numerosi sono quelli avviati in ambito locale dai Co.re.com. in attuazione delle funzioni ad essi delegate in sede territoriale, mentre per quel che concerne la vigilanza sull'emittenza televisiva e radiofonica nazionale la competenza resta radicata in AGCOM (Figura 2.3.8).

Di significativo interesse, anche per il rilievo costituzionale degli interessi in gioco e la conseguente eco mediatica, è stato il procedimento avviato nel mese di ottobre 2018 alla

Figura 2.3.8 - Procedimenti sanzionatori a livello nazionale e locale



luce di diverse segnalazioni pervenute e delle evidenze emerse dal monitoraggio d'ufficio, nei confronti della società GM Comunicazione S.r.l., conclusosi con l'irrogazione di una sanzione di oltre 260mila euro per *Life 120 Channel*, l'emittente nazionale che trasmette quotidianamente programmi di presunta informazione scientifica.

In particolare, anche alla luce del parere reso dal Consiglio Superiore della Sanità, è emerso che il cd. metodo Life 120 risulta basato su argomentazioni non scientificamente supportate e nega evidenze consolidate: l'attività istruttoria ha accertato infatti che l'emittente, attraverso la diffusione del format "*Il cerca salute*", ha trasmesso informazioni pubblicitarie potenzialmente lesive della salute degli utenti, tali da diminuire il senso di vigilanza e di responsabilità verso i pericoli connessi al corretto uso dei farmaci, in particolare sotto il profilo della mancata assunzione degli stessi, o del tipo di alimentazione da seguire,

e quindi tali da risultare pregiudizievoli per la salute dei consumatori/utenti. Tale condotta viola precise disposizioni del TUSMAR, così come del Codice di autoregolamentazione media e minori in relazione alla presenza, in alcune puntate, anche di minori.

Ancora, a seguito della ricezione della segnalazione del Consiglio Superiore della Radio e della Televisione Turco, avente ad oggetto la pretesa diffusione di contenuti di incitamento all'odio e al terrorismo, è stato avviato un procedimento nei confronti della società Verso Il Sole S.r.l., fornitore del servizio di media audiovisivo via satellite "*Medya Haber*", per la presunta violazione dell'art. 32, comma 5, D. Lgs. 177/05. Risulta opportuno evidenziare che tale emittente, che diffonde in Turchia in lingua curda, è risultata soggetta alla giurisdizione dello Stato italiano in forza del collegamento terra-satellite (*up-link*) situato in Italia, ai sensi dell'art. 2, paragrafo 4, della direttiva

2010/13/UE e dell'art. 1-*bis*, comma 4, D. Lgs. 177/05.

### ***Gli interventi regolamentari in materia di divieto di pubblicità del gioco a pagamento***

Nel periodo di riferimento è entrato in vigore il Decreto Legge 12 luglio 2018, n. 87, recante "*Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese*", convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2018, n. 96 (c.d. Decreto Dignità), il quale ha previsto un divieto generalizzato di qualsiasi forma di comunicazione di tipo promozionale concernente il gioco a pagamento.

L'articolo 9, in particolare, prevede un divieto di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro, nonché al gioco d'azzardo. Tale divieto viene esteso dal 1° gennaio 2019 alle sponsorizzazioni di eventi, attività, manifestazioni, programmi, prodotti o servizi e a tutte le altre forme di comunicazione di conte-



nuto promozionale, comprese le citazioni visive e acustiche e la sovraimpressione del nome, marchio, simboli, attività o prodotti la cui pubblicità è vietata. Vengono esclusi dal divieto le lotterie nazionali a estrazione differita di cui all'articolo 21, comma 6, del Decreto Legge 1° luglio 2009, n. 78, le manifestazioni di sorte locali di cui all'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 2001, n. 430, e i loghi sul gioco sicuro e responsabile dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. Il presidio sanzionatorio, la cui applicazione è rimessa all'Autorità, appare fortemente dissuasivo: per l'inosservanza del divieto è previsto infatti a carico del committente, del proprietario del mezzo o del sito di diffusione o di destinazione e dell'organizzatore della manifestazione, evento o attività, ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di importo pari al 20% del valore della sponsorizzazione o della pubblicità e in ogni caso non inferiore, per ogni violazione, a euro 50.000.

Vale ricordare che nel settore del gioco a pagamento era già recentemente intervenuta la legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità 2016), che per la prima volta aveva attribuito all'Autorità competenze di vigilanza e sanzione nel settore della pubblicità del gioco a pagamento, fino a quel momento riservate dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato per i profili integranti pratiche commerciali scorrette. La nuova disciplina segna un decisivo mutamento di prospettiva rispetto al quadro normativo vigente per l'ampiezza e l'incidenza del divieto introdotto.

Con delibera n. 579/18/CONS, l'Autorità ha pubblicato un questionario finalizzato ad acquisire elementi utili ai fini della predisposizione di

linee guida attuative della norma. Nelle more della definizione dell'iter istruttorio, l'Autorità è intervenuta sull'interpretazione del comma 5 dell'art. 9 – che sancisce una deroga all'applicazione del divieto per i contratti di pubblicità in corso di esecuzione alla data di entrata in vigore del decreto medesimo fino alla loro scadenza e comunque per non oltre un anno dalla data di entrata in vigore del decreto – per chiarire che la disposizione trova applicazione anche ai contratti di sponsorizzazione in corso di esecuzione, atteso il rapporto di *genus ad speciem* intercorrente tra i “contratti di pubblicità” e i contratti di sponsorizzazione. Tale interpretazione è stata condivisa anche dall'Ufficio legislativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Alla consultazione hanno partecipato 42 soggetti, i quali, oltre a rispondere ai quesiti, hanno evidenziato le specifiche problematiche applicative e interpretative che la nuova normativa pone in relazione all'attività esercitata, sottolineando come la stessa sia un'attività economica attribuita in concessione dallo Stato e dunque regolata da un atto concessorio e dall'annessa convenzione.

Le linee guida, approvate con delibera n. 132/19/CONS del 18 aprile 2019, muovono dal presupposto che la *ratio* che assiste la disposizione è quella di proteggere e tutelare il consumatore e fanno conseguentemente salva la comunicazione che abbia carattere informativo e tutte le comunicazioni di natura *business to business*.

Nel corso del periodo di riferimento sono pervenuti diversi esposti per presunta violazione del Decreto Dignità, per lo più provenienti da associazioni dei consumatori, in quasi tutti i casi riferibili a contratti in corso di esecuzione stipulati antecedentemente all'entrata in vigore del divieto e dunque fatti salvi dall'articolo 9, comma 5, del suddetto decreto.

### **Gli interventi regolamentari di contrasto all'hate speech**

Nel corso degli ultimi anni, l'Autorità, nell'ambito di programmi di approfondimento informativo e di *infotainment* trasmessi dalle principali emittenti televisive nazionali, ha registrato un crescente ricorso a espressioni di discriminazione nei confronti di categorie o gruppi di persone, in ragione, ad esempio, del loro particolare *status* economico-sociale, della loro appartenenza etnica, del loro orientamento sessuale o del loro credo religioso. In particolare, nel corso del 2018, l'Autorità ha rilevato la centralità assunta dal fenomeno migratorio sia tra i temi trattati durante la campagna per le elezioni politiche sul mezzo televisivo e su quello radiofonico, sia nelle strategie di disinformazione diffuse su tutti i mezzi di comunicazione. In diverse occasioni, inoltre, l'Autorità ha ritenuto opportuno richiamare le emittenti radiotelevisive nazionali per le modalità con cui è stata rappresentata, in talune trasmissioni, la figura del migrante o con cui sono state trattate notizie correlate.

Con delibera n. 403/18/CONS del 25 luglio 2018, l'Autorità ha quindi avviato il procedimento per l'adozione di un regolamento in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto alle espressioni d'odio (*hate speech*), in considerazione dell'esigenza di assicurare uno specifico presidio regolamentare e sanzionatorio ai principi sanciti agli articoli 3 e 32, comma 5, del TUSMAR.

Lo schema di regolamento, sottoposto a consultazione pubblica con delibera n. 25/19/CONS, pur nel rispetto della libertà editoriale di ogni emittente e, più in generale, del principio di libera manifestazione del pensiero, introduce disposizioni volte a contrastare l'utilizzo delle espressioni dell'odio nei servizi media audiovisivi.

Per rispondere a istanze di carattere culturale, stante la pervasività del mezzo radiotelevisivo e il fondamentale contributo che l'informazione radiotelevisiva svolge in ordine alla formazione dell'opinione pubblica, il regolamento prevede che i fornitori di contenuti dei servizi media siano altresì invitati a promuovere l'inclusione sociale, la tolleranza e l'apertura alla diversità così contribuendo a contrastare i fenomeni di discriminazione. In ossequio al criterio di proporzionalità, l'obiettivo è di intervenire rispetto a situazioni di sistematica violazione dei principi richiamati, laddove gli episodi monitorati facciano registrare un intento discriminatorio.

Attraverso procedure di co-regolamentazione, l'Autorità si impegna a promuovere l'adozione da parte dei fornitori di piattaforme di condivisione di video di misure volte a contrastare la diffusione in rete, e in particolare sui *social media*, di contenuti in violazione dei principi sanciti a tutela della dignità umana e per la rimozione dei contenuti d'odio. Le predette misure devono prevedere anche sistemi efficaci di individuazione e segnalazione degli illeciti e dei loro responsabili (art. 7). L'*iter* procedimentale di adozione del testo definitivo del regolamento dovrebbe concludersi entro giugno 2019.

### ***I provvedimenti in materia di diritto di rettifica***

Nel corso del periodo considerato, secondo quanto previsto dall'art. 32 *quinquies* TUSMAR, l'Autorità ha avviato quattro procedimenti di rettifica di cui tre si sono conclusi con l'ordine all'emittente di dar corso alla rettifica (delibere nn. 91/18/CSP, 320/18/CSP e 18/19/CSP) e uno con l'archiviazione degli atti (delibera n. 6/19/CSP). Presupposto fondamentale per l'esercizio di tale diritto è l'oggettiva difformità dell'informazione diffusa dall'emittente rispetto al vero, e l'accertamento di tale circostanza

viene condotto prendendo in considerazione sia le valutazioni operate dalle parti (richiedente ed emittente), sia altri elementi quali le modalità di esposizione dei fatti nel corso della trasmissione e il contesto in cui gli stessi vengono riferiti.

In particolare, nel procedimento conclusosi con l'adozione della delibera n. 320/18/CSP, l'ordine di rettifica muove dalla considerazione per cui la relativa richiesta risulta fondata laddove sia riscontrabile la mancata corrispondenza nell'esposizione dei fatti tra il narrato e il realmente accaduto e che esula da tale ambito ogni valutazione e commento lesivi della dignità o contrari a verità: nel caso di specie la rettifica operata dall'emittente a seguito dell'istanza del soggetto leso è risultata all'esito del procedimento incompleta e, come tale, lesiva della dignità della persona, con ciò giustificandosi l'adozione dell'ordine avente ad oggetto le precisazioni dovute.

### ***L'Osservatorio permanente in materia di inserimento dei prodotti (c.d. product placement)***

Per l'Osservatorio permanente in materia di inserimento dei prodotti, istituito presso l'Autorità nel 2011 (delibera n. 19/11/CSP), e inteso come sede di interlocuzione con gli operatori del settore, si è aperta una nuova sfida regolamentare. In considerazione dell'evoluzione del mercato, del cambiamento nelle logiche di fruizione televisiva e dell'ampliamento delle opportunità di presentazione dei prodotti e dei servizi al pubblico, è in corso la valutazione di una eventuale estensione dell'Osservatorio ad ulteriori ambiti.

### ***Comunicazione politica e "par condicio"***

Il periodo considerato è stato caratterizzato in gran parte da competizioni elettorali di ambito locale, in prevalenza amministrative (nel Trentino-Alto Adige e in Valle d'Aosta,

nel turno generale del 10 giugno 2018, comprese la Sicilia e la Sardegna), provinciali (Trento e Bolzano, 21 ottobre 2018), regionali in Valle d'Aosta (22 maggio 2018), Abruzzo (10 febbraio 2019), Sardegna (24 febbraio 2019) e Basilicata (24 marzo 2019), infine le elezioni comunali in Sicilia (28 aprile 2019). Inoltre, nell'unica data del 26 maggio 2019 sono state previste le elezioni dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia, per il rinnovo di 3.828 Comuni, per le regionali in Piemonte e le suppletive della Camera dei deputati relative ai collegi del Trentino-Alto Adige.

Tale caratterizzazione riguarda anche la *par condicio* elettorale relativa a diversi *referendum* ai quali è stata applicata la disciplina contenuta nella delibera n. 89/14/CONS senza dar luogo a ulteriori regolamenti: si tratta dei *referendum* consultivi, propositivi e abrogativi per la fusione dei Comuni (otto *referendum* nella regione Veneto, sette in Emilia-Romagna e due nel Friuli Venezia Giulia).

I più significativi provvedimenti adottati dall'Autorità si riferiscono principalmente alle fattispecie della comunicazione istituzionale, del divieto di sondaggi politico/elettorali e della comunicazione politica.

Più precisamente, oltre all'emanazione di cinque regolamenti (rispettivamente delibera n. 368/18/CONS, delibera n. 615/18/CONS, delibera n. 43/19/CONS, delibera n. 94/19/CONS e delibera n. 109/19/CONS), l'attività dell'Autorità si è incentrata sull'adozione di 32 provvedimenti, di cui 25 complessivamente in materia di comunicazione istituzionale.

Di particolare interesse è stata anche l'attività di vigilanza nei periodi successivi alle campagne elettorali del primo semestre del 2018, specie in relazione alla valutazione dei dati di monitoraggio radiotelevisivo dei trimestri giugno-agosto 2018 e

settembre-novembre 2018, resi pubblici mensilmente, al fine di verificare il rispetto del pluralismo politico-istituzionale nelle trasmissioni di informazione dei fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale. In un quadro di valutazione complessiva dei tempi di parola fruiti dai soggetti politici e considerando l'offerta complessiva informativa secondo l'orientamento espresso dal Consiglio di Stato (sentenze 10 dicembre 2014 n. 6066 e n. 6067), l'Autorità ha rivolto a tutte le emittenti radiotelevisive nazionali una raccomandazione (delibera n. 616/18/CONS del 19 dicembre 2018) affinché, nel rigoroso rispetto dei principi sanciti a tutela del pluralismo informativo, venisse assicurata la parità di trattamento tra soggetti politici e l'equa rappresentazione di tutte le opinioni politiche, nonché la puntuale distinzione tra l'esercizio delle funzioni istituzionali, correlate alla completezza dell'informazione, e l'attività politica in capo agli esponenti del Governo.

La successiva verifica della non piena osservanza alla citata raccomandazione da parte delle società Rai e di Sky Italia, sulla base dell'esame

dei dati di monitoraggio televisivo riferiti al mese di gennaio 2019, ha dato luogo a due richiami sotto il profilo della completezza informativa e del contraddittorio.

In particolare, l'Autorità ha stabilito che, ai fini dell'effettiva parità di trattamento, i soggetti politici debbono fruire di analoghe opportunità di accesso e di rappresentazione delle proprie posizioni fruendo di spazi adeguati anche in relazione alla rappresentanza parlamentare. In particolare, per quel che concerne la concessionaria pubblica, anche alla luce delle prescrizioni in tema di pluralismo recate dal nuovo Contratto di servizio, l'Autorità ha espresso l'esigenza del contraddittorio tra le posizioni manifestate dalle diverse forze politiche per consentire al cittadino-elettore di cogliere le ragioni che animano le varie opinioni in campo, dovendosi sempre garantire uno spazio adeguato alla rappresentazione dei punti di vista alternativi sulla medesima tematica, in ossequio al principio della trasparenza dell'informazione.

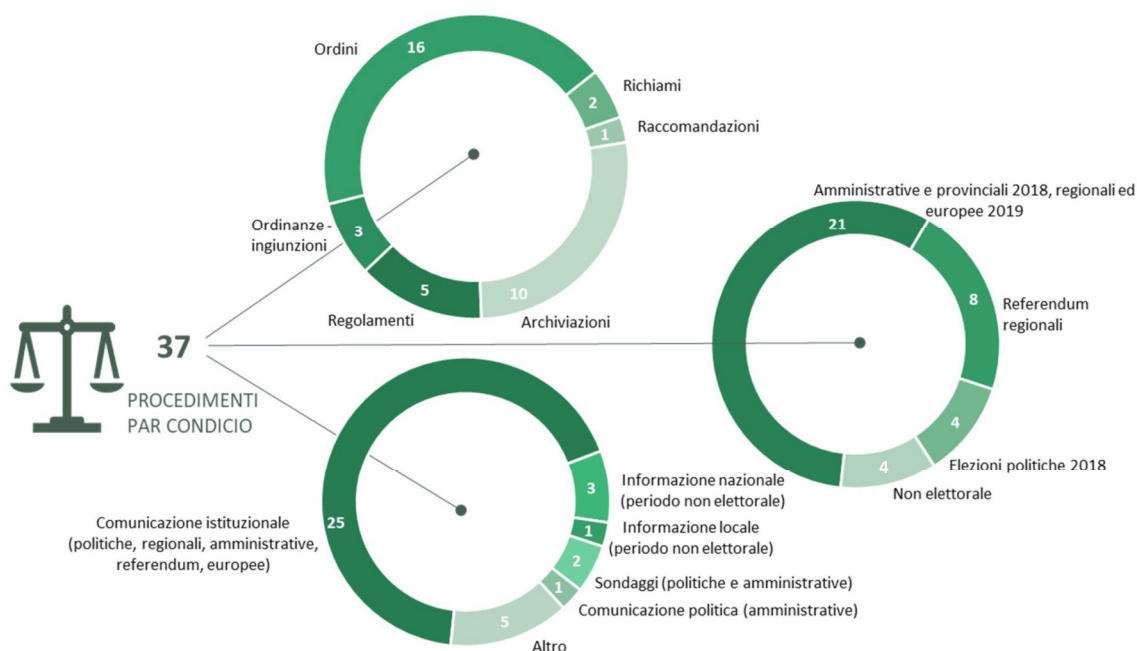
Un'ulteriore attività di verifica ha interessato l'ottemperanza agli ordini adottati; inoltre, sono stati conclusi i procedimenti avviati ai sensi del-

l'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di due pubbliche amministrazioni e di una testata giornalistica online, riferiti alla campagna per le elezioni politiche del 4 marzo 2018 e nei confronti di un ulteriore ente per un referendum consultivo sulla fusione di due Comuni. Di particolare evidenza, i provvedimenti in materia di comunicazione istituzionale (un'archiviazione e due ordinanze-ingiunzioni), sulla base del principio che l'obbligo di conformarsi pienamente all'ordine recato dal provvedimento sanzionatorio dell'Autorità richiede non solo la pubblicazione del messaggio di violazione, ma anche la rimozione di tutti e non solo di alcuni dei contenuti oggetto del provvedimento, realizzati in violazione del divieto di comunicazione istituzionale.

Tale assunto è stato ribadito in maniera più esplicita e dettagliata, prevedendone l'inserimento in apposite disposizioni regolamentari relative alle consultazioni per le elezioni europee ed amministrative del 26 maggio 2019.

La Figura 2.3.9 riporta in dettaglio l'attività svolta dall'Autorità per tipo di provvedimento.

Figura 2.3.9 - Procedimenti in materia di par condicio (maggio 2018-aprile 2019)



### Il monitoraggio dell'informazione televisiva nel 2018

L'Autorità, attraverso l'attività di monitoraggio radiotelevisivo, ha verificato il rispetto dei principi del pluralismo e della completezza dell'informazione mediante il computo dei tempi di parola e di notizia dedicati ai diversi soggetti politici e istituzionali dalle emittenti televisive e radiofoniche nazionali sia nei periodi non elettorali che durante le campagne elettorali. I dati rilevati sono stati pubblicati sul sito internet dell'Autorità in una sezione dedicata<sup>22</sup>.

Nell'intero anno sono stati monitorati i telegiornali (TG) e i programmi andati in onda su quindici emittenti: Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rai News, Rete 4, Canale 5, Italia 1, TgCom24, La7, La7d, Tv8, Cielo, Sky Tg24 (Sat e DDT), Nove. In particolare, sono state monitorate circa 57.784 edizioni di TG, con 19.194 ore di trasmesso. Nelle diverse edizioni sono state analizzate circa 1.219 ore di tempo di parola e 2.293 ore di tempo di notizia dei soggetti politici, istituzionali e sociali; in particolare sono state monitorate circa 604 ore di tempo di parola e 1.210 ore di tempo di notizia dei soli soggetti politici.

**Tabella 2.3.3** - Totale TG: edizioni e ore monitorate (2018)

Gruppo editoriale	Edizioni	Ore
RAI	17.212	6957h32m4s
MEDIASET	25.322	7176h34m2s
CAIRO	2.312	663h27m27s
SKY	11.825	4357h1m13s
DISCOVERY	1.113	39h32m46s
<b>TOTALE</b>	<b>57.784</b>	<b>19194h07m32s</b>

Sono state inoltre rilevate 18.278 ore di programmi in onda nell'intera giornata, con circa 4.694 ore di tempo in voce dei soggetti politici, istituzionali e sociali nell'intera giornata; in particolare sono state monitorate 295 ore di tempo di parola dei soggetti politici e 91 ore dei soggetti istituzionali.

**Tabella 2.3.4** - Totale programmi: ore monitorate (2018)

Gruppo editoriale	Ore
RAI	6082h32m18s
MEDIASET	3043h2m40s
CAIRO	4407h45m4s
SKY	4680h4m6s
DISCOVERY	65h3m40s
<b>TOTALE</b>	<b>18278h27m48s</b>

### L'attività di vigilanza in materia di indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione

L'Autorità, nel corso del 2018, ha proseguito con regolarità l'attività di vigilanza sulla correttezza delle indagini procedendo con le attività di verifica previste dalla legge (art. 1, comma 6, let. b, n. 11 della legge n. 249/97), avuto altresì riguardo al corretto adempimento degli obblighi in capo a tutti i soggetti realizzatori delle indagini, in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera n. 130/06/CSP.

Nell'ambito della descritta attività di vigilanza, e con specifico riferimento alla misurazione dell'*audience* online, è stata emanata la delibera n. 130/18/CSP, recante

*“Apertura di una istruttoria nei confronti della società Audiweb avente ad oggetto la verifica della metodologia proposta nell'ambito del Progetto Audiweb 2.0”*. Con tale provvedimento l'Autorità ha svolto un'attività di verifica della congruità della metodologia utilizzata nell'ambito della nuova rilevazione al fine di accertare che siano garantite tutte le attività e le misure necessarie ad assicurare l'attendibilità e la trasparenza del dato offerto al mercato, così come evidenziato dalle risultanze dell'indagine conoscitiva sulla materia, realizzata lo scorso anno. Come si evince dal dispositivo della delibera di avvio, gli accertamenti sono incentrati sul ruolo di Facebook quale *data provider*. La conclusione dell'istruttoria è prevista per il mese di maggio 2019.

Per quanto riguarda l'ascolto televisivo, l'attività svolta nel periodo di riferimento è stata focalizzata dapprima sul monitoraggio dei dati rilevati con il *superpanel*, realizzato dalla società di rilevazione in risposta anche al problema della crescente frammentazione degli ascolti, e successivamente sulle diverse fasi di implementazione del nuovo *standard*, che prevede la rilevazione degli ascolti in modalità censuaria sui *device* digitali (smartphone, PC, tablet, smart TV). Nello specifico, l'Autorità ha vigilato sullo stato di avanzamento del processo di sperimentazione denominato “Quality Check” che ha avuto come obiettivo quello di produrre dati di ascolto certificati, conformi a uno *standard* univoco per tutti i soggetti che aderiscono alla rilevazione.

<sup>22</sup> Si ricorda che il tempo di parola indica il tempo in cui il soggetto politico/istituzionale parla direttamente in voce, tanto nei notiziari quanto nei programmi. Per “soggetto” si intende in questo caso ogni singolo esponente politico/istituzionale. La somma dei tempi di parola dei singoli soggetti va a costituire il tempo di parola complessivo di ciascun partito/raggruppamento e delle istituzioni; nel caso delle istituzioni rappresentate da una singola persona, e cioè Presidente della Repubblica, Presidente del Consiglio, Presidente del Senato, Presidente della Camera, il tempo di parola dell'istituzione corrisponde a quello della singola persona. Il tempo di notizia indica il tempo dedicato dal giornalista nei notiziari all'illustrazione di un argomento/evento in relazione ad un soggetto politico/istituzionale, intendendo per soggetto politico/istituzionale il singolo esponente o il partito/raggruppamento/istituzione. Il tempo di antenna indica il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico-istituzionale ed è dato dalla somma del “tempo di notizia” e del “tempo di parola” del soggetto.



### **La pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa**

Per quanto riguarda la pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, il regolamento approvato in vista delle elezioni europee (delibera n. 94/19/CONS) ha previsto, oltre alla ordinaria attività di vigilanza sulla diffusione di sondaggi e all'estensione del divieto, di cui all'art. 8 della legge 28/00, *anche alle manifestazioni di opinione o a quelle rilevazioni che, per le modalità di realizzazione e diffusione, possono comunque influenzare l'elettorato*, una verifica campionaria in merito all'effettiva esecuzione del sondaggio e alla corrispondenza dei parametri risultanti dalla nota informativa pubblicata sull'apposito sito tenuto dal Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. A tal fine, le imprese dovranno tenere copia delle avvenute modalità di contatto e di risposta degli intervistati, nonché della metodologia e delle serie storiche utilizzate per consentirne la replicabilità. In particolare, i soggetti realizzatori dei sondaggi politico-elettorali dovranno fornire, se richiesti, ulteriori informazioni relative a: a) popolazione di riferimento, lista da cui è stato selezionato il campione e metodo di contatto delle unità campionarie; b) rappresentatività del campione, inclusa l'indicazione del margine di errore e del livello di confidenza. Qualora i risultati pubblicati derivino dall'integrazione dei dati raccolti per diversi sondaggi, il soggetto realizzatore dovrà fornire le seguenti informazioni: i) popolazione di riferimento, periodo di riferimento e dimensione del campione di ogni sondaggio; ii) metodo utilizzato per l'integrazione dei diversi risultati; iii) margine di errore della stima ottenuta con la combinazione dei dati rilevati nelle diverse occasioni.

### **I diritti sportivi**

Con riferimento alle attività previste dal Decreto Legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 e in materia di diritto di cronaca, è proseguita l'ordinaria attività di vigilanza e sanzionatoria. Al riguardo, a seguito di segnalazioni pervenute, sono stati istruiti procedimenti sanzionatori per violazione del combinato disposto dell'art. 5, comma 3, del suddetto Decreto e dell'art. 3, comma 3, del Regolamento allegato alla delibera n. 405/09/CONS nei confronti di varie emittenti radiotelevisive locali che hanno trasmesso immagini salienti e correlate ad eventi sportivi senza aver acquisito i relativi diritti (sei procedimenti, di cui quattro conclusi con accertamento della violazione e correlata sanzione, uno ancora in corso, e una sola archiviazione).

Sempre in ambito sanzionatorio, si è proceduto poi ad archiviare la segnalazione nei confronti di Telenuovo Verona in materia di Codice di autoregolamentazione dell'informazione sportiva (c.d. Codice Media e Sport).

Nel periodo di riferimento l'attività di vigilanza sul 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 si è svolta attraverso una serie di ispezioni presso gli stadi. Oggetto di ispezione è stata anche la verifica sull'eventuale utilizzo improprio degli *smartphone* in tribuna stampa per la trasmissione di dirette *streaming* degli eventi sportivi in corso.

## **2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale**

### **Le attività di regolamentazione**

L'attività di regolamentazione del settore postale ha previsto una serie di azioni in ambito tariffario. L'Autorità, nel mese di giugno 2018,

ha fissato nuove tariffe per l'invio a mezzo posta di alcuni prodotti editoriali che rientrano nel perimetro del servizio universale postale (delibera n. 266/18/CONS). Sempre in tema di servizio universale, nel mese di febbraio 2019, l'Autorità, con delibera n. 571/18/CONS, ha avviato la consultazione pubblica concernente la verifica del calcolo del costo netto per gli anni 2015 e 2016. Inoltre, l'Autorità ha verificato la conformità degli aumenti dei prezzi dei servizi rientranti nel servizio universale proposti da Poste Italiane alle disposizioni della delibera n. 728/13/CONS.

Inoltre, l'intervento regolamentare si è esteso a nuovi soggetti. Nel luglio dello scorso anno, l'Autorità, con delibera n. 400/18/CONS, sulla base dell'accertamento condotto, ha sanzionato tre società del gruppo Amazon operanti in Italia (Amazon Italia Transport, Amazon Italia Logistica e Amazon Italia Service), in solido con le società controllanti operanti in Lussemburgo, per aver esercitato attività postale senza il titolo abilitativo previsto dal Decreto Legislativo 261/99. In particolare, le condotte illecite svolte dalle società del gruppo accertate dall'Autorità hanno riguardato l'organizzazione di una rete unitaria per l'attività di smistamento all'interno dei centri logistici e delle *delivery station*, la successiva organizzazione del recapito dei prodotti di venditori terzi attraverso i corrieri locali riconducibili ad Amazon, nonché la gestione dei punti di recapito denominati *Lockers*.

Nello stesso periodo, l'Autorità ha avviato il procedimento di analisi di mercato dei servizi di consegna dei pacchi (delibera n. 399/18/CONS) con l'obiettivo di esaminare la sua evoluzione storica e prospettica, alla luce della sempre maggiore diffusione del commercio elettronico nonché dell'adozione da parte della Commissione europea del Regolamento sui servizi di con-

segna transfrontaliera dei pacchi<sup>23</sup>. Dal momento che l'Italia è al momento uno dei paesi europei con la più bassa spesa pro-capite per acquisti online, è attesa una crescita significativa del settore per i prossimi anni. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare un'attività di monitoraggio del mercato volta a individuare i soggetti presenti dal lato della domanda e dell'offerta, definire il mercato di riferimento, valutarne il grado di concorrenzialità e analizzare il ruolo svolto dalle piattaforme online in termini di capacità di influenzare le dinamiche competitive del settore. Sulla base delle risultanze dell'analisi, l'Autorità si riserva di valutare l'opportunità di adottare eventuali interventi regolamentari.

Con delibera n. 452/18/CONS, si è concluso il procedimento per la definizione della metodologia da utilizzare per il *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli rivolte ai grandi clienti. Secondo quanto previsto dalla delibera n. 384/17/CONS, scopo del *test* è assicurare il rispetto del principio di non discriminazione e il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini, cosiddetto *margin squeeze*, per i concorrenti di Poste Italiane. Pertanto, il *test* valuta l'effettiva replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli, di valore superiore a 500 mila euro, rivolte ai grandi clienti privati o formulate nell'ambito di gare ad evidenza pubblica da parte di un operatore postale che, per offrire servizi fi-

nali, deve avvalersi della rete di Poste Italiane.

Sempre sulla base di quanto previsto dalla delibera n. 384/17/CONS, l'Autorità con delibera n. 553/18/CONS ha concluso il procedimento sulle integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS recante "*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*". Rispetto alla precedente regolamentazione, con tale decisione l'Autorità ha: *i*) esplicitato gli obblighi gravanti in capo agli operatori in merito alla conclusione di accordi individuali con Poste Italiane ovvero all'adesione alle sue Condizioni Generali di Contratto; *ii*) rivisto le condizioni economiche del servizio di restituzione introducendo anche condizioni di reciprocità tra operatori; *iii*) previsto il passaggio al servizio di accesso alla rete di raccolta di Poste Italiane, nel caso in cui i volumi rinvenuti nella rete di Poste Italiane superino un determinato valore di soglia; *iv*) fissato misure di carattere informativo a tutela dell'utenza finale.

Infine, a febbraio di quest'anno, l'Autorità ha aggiornato l'elenco delle aree di recapito EU2, ossia di quelle aree di recapito in cui non vi è alcuna rete alternativa a quella del fornitore del servizio universale (Poste Italiane). Tenuto conto della sostanziale invarianza del livello di copertura da parte degli operatori alternativi (pari a circa il 94,2% della popolazione nazionale rispetto al 93,9% del 2017), l'Autorità ha ritenuto che non vi fossero i presupposti per riesaminare l'obbligo

di accesso alla rete di recapito di Poste Italiane come previsto dall'art. 5, comma 3 della delibera n. 384/17/CONS.

### **Le attività di vigilanza nel mercato dei servizi postali**

Dal mese di maggio 2018 e fino al primo quadrimestre del 2019, anche attraverso l'attività ispettiva svolta in collaborazione con il Corpo della Guardia di Finanza (cfr. Paragrafo 1.2), sono state avviate 39 attività prestruttorie (27 nel 2018 e 12 nel 2019 in corso) che hanno portato all'avvio di 13 procedimenti sanzionatori (11 nei confronti di Poste Italiane S.p.A., e uno rispettivamente nei confronti del corriere espresso GLS Italy e dell'operatore postale Nexive S.p.a.). A questi procedimenti, vanno aggiunti 11 avviati nei confronti di altri operatori postali che hanno fornito servizi in assenza del titolo abilitativo o che hanno operato in violazione della delibera n. 413/14/CONS in materia di carte dei servizi.

L'attività di vigilanza ha evidenziato che, nel settore postale, operano pochi grandi gruppi che stabilmente organizzano la gestione del servizio attraverso numerosi e più piccoli soggetti. I dati, aggiornati al 31 dicembre 2018, mostrano un aumento ulteriore del numero degli operatori attivi sul mercato (2.935 in totale e 82 nuovi operatori), in linea con l'incremento registrato nell'anno precedente (+2,7%). Tale aumento può essere attribuito in parte all'azione di contrasto all'esercizio abusivo, condotta con la collaborazione del Corpo della Guardia di Finanza, nonché alla volontà di

<sup>23</sup> Il Regolamento UE n. 2018/644 integra la direttiva 97/67/CE al fine di aumentare la sorveglianza regolamentare e la trasparenza tariffaria per i servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi. In particolare, per i fornitori di tali servizi sono previsti una serie di obblighi informativi (artt. 4 e 5), tra cui quello di trasmettere l'elenco pubblico delle tariffe dei servizi di consegna *retail*, che saranno poi pubblicate dalla Commissione su un sito internet. In base all'art. 6, inoltre, le ANR, sulla base di tali informazioni e di una serie di ulteriori criteri, dovranno valutare l'abbordabilità e la ragionevolezza delle tariffe dei servizi rientranti nel perimetro del servizio universale.



molti operatori di regolarizzare la propria posizione.

Infine, con l'adozione degli ultimi interventi regolamentari<sup>24</sup>, successivi alle modifiche legislative intervenute<sup>25</sup> e con l'avvenuto rilascio delle prime licenze speciali da parte del Ministero dello Sviluppo Economico (al momento in cui si scrive sono già cinque), possono considerarsi concluse le attività svolte per garantire il corretto avvio della liberalizzazione dei servizi di notifica a mezzo posta e favorire la creazione di un mercato effettivamente concorrenziale.

### **Il monitoraggio della qualità e della continuità del servizio universale postale**

L'attività di monitoraggio del rispetto degli obiettivi di qualità per il ser-

vizio universale è rilevante al fine di assicurare il diritto dei consumatori "ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata"<sup>26</sup>.

I risultati delle rilevazioni sono pubblicati annualmente sul sito web dell'Autorità e, come negli anni precedenti, è stata rivolta particolare attenzione alla sicurezza del sistema di monitoraggio per evitare le evidenti conseguenze negative sull'attività di vigilanza.

Dai risultati delle rilevazioni nazionali sulla Qualità del Servizio (QoS) condotte dall'Autorità e pubblicate nel 2019, è emerso che l'87,9% del totale delle lettere *test* inviate è arrivato entro quattro giorni. Pertanto, si è registrato uno scostamento dal primo obiettivo di qualità previsto dalla delibera n. 396/15/CONS, pari al -2,1%.

Per quel che riguarda il secondo obiettivo, sempre previsto dalla citata delibera, solo il 96,7 % del totale delle "lettere test" inviate è arrivato in 6 giorni, con uno scostamento dall'obiettivo pari a -1,3%, in lieve peggioramento rispetto al 2017 (-0,9%). Questa situazione di scostamento del risultato di qualità dall'obiettivo prefissato è particolarmente evidente in alcune tratte dove si è registrato uno scostamento dallo *standard* qualitativo della consegna in quattro giorni, oltre a quello di spedizione, pari o superiore a -20%.

Quanto alla qualità del servizio rilevata sul nuovo modello di recapito a giorni alterni<sup>27</sup>, la terza e ultima fase di attuazione si è conclusa a fine 2018 (ad eccezione dei Comuni oggetti di gravi eventi sismici e

<sup>24</sup> Regolamento approvato dall'Autorità con delibera n. 77/18/CONS e pubblicazione delle specifiche tecniche per uniformare le caratteristiche delle buste e dei moduli da utilizzare per le notifiche da parte degli operatori postali, ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 890 del 1982. Il terzo comma dell'articolo 1 della delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018 stabilisce che entro trenta giorni dalla pubblicazione della stessa delibera (avvenuta il 28 febbraio 2018), l'Autorità, "sentito il Ministero della giustizia, pubblica le specifiche tecniche per uniformare le caratteristiche delle buste e dei moduli, ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 890 del 1982".

Infatti, la nuova formulazione dell'articolo 2 della legge 890/82 prevede che "Gli ufficiali giudiziari, per la notificazione degli atti a mezzo del servizio postale e per le comunicazioni a mezzo di lettera raccomandata connesse con la notificazione di atti giudiziari, fanno uso di speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, di cui debbono fornirsi a propria cura e spese, conformi al modello approvato dall'Autorità di Regolamentazione del settore postale, sentito il Ministero della Giustizia".

<sup>25</sup> Oltre a questo obbligo, tra le disposizioni della legge n. 890/1982 che sono modificate ad opera della legge n. 145 del 2018 e che hanno avuto un impatto sulle delibere già approvate dall'Autorità, rientrano anche il differimento di dodici mesi (al 1° giugno 2019) del termine di decorrenza delle disposizioni in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato, l'eliminazione dell'obbligo di apposizione del bollo dell'ufficio sulla modulistica (articolo 4) e la definizione di un periodo di tempo maggiore, rispetto al precedente, per provvedere al deposito del piego presso il punto di deposito più vicino al destinatario in caso di mancata notifica.

<sup>26</sup> Si veda l'art. 3 della direttiva 97/67/CE.

L'Autorità, con la delibera n. 396/15/CONS, ha previsto per la posta ordinaria i seguenti due obiettivi di qualità (art. 9 bis, comma 2, lett. a) e b), non prevedendo obiettivi di qualità per tipologia di tratta o a livello regionale, ma solo nazionali:

1) quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale nel 90% dei casi;

2) sei giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale nel 98% dei casi.

L'Autorità, inoltre, con la citata delibera, nel definire in nuovi obiettivi di qualità, con specifico riferimento alle zone interessate dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, ha fissato specifici obiettivi (in j+2 e j+3), soltanto per la posta prioritaria (Posta1), a seconda che l'invio provenga e/o sia destinato ad una zona interessata dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, mentre per i restanti prodotti postali gli obiettivi di qualità sono rimasti invariati.

<sup>27</sup> Come è noto, la legge n. 190 del 23 dicembre 2014 (Legge di stabilità 2015) ha introdotto nuove regole per l'espletamento del servizio universale introducendo misure di razionalizzazione e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito che possono interessare fino ad un quarto della popolazione nazionale. L'Autorità, con delibera n. 395/15/CONS, ha dato attuazione alla Legge di stabilità 2015, dando avvio all'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in tre fasi distinte.

delle Province di Trento e Bolzano); il nuovo modello di recapito coinvolge attualmente circa il 23,2% della popolazione e 5.100 Comuni<sup>28</sup>.

Nelle zone interessate dall'attuazione del nuovo modello, le rilevazioni dell'Autorità hanno permesso di quantificare il grado di conseguimento degli obiettivi di qualità. Per quanto riguarda l'arrivo a destinazione della lettera *test* entro il 4° giorno dopo l'invio, l'obiettivo fissato per un valore pari al 90% è stato raggiunto nel 2018 nel 72,4% dei casi con uno scostamento del 17,6%. Per contro, l'obiettivo di arrivo a destinazione della lettera *test* entro il sesto giorno nel 98% dei casi ha registrato uno scostamento del 6%.

Per quanto riguarda gli altri prodotti postali rientranti nel perimetro del servizio universale, in conformità al Contratto di programma 2015-2019 (art. 3, comma 8) Poste Italiane ha trasmesso i suoi dati relativi ai risultati di qualità del recapito nazionale e per i giorni alterni nel 2018. In questo caso, si rileva un lieve scostamento rispetto agli obiettivi prefissati. Infatti, per la raccomandata si è registrato a livello nazionale uno scostamento rispetto all'obiettivo pari a -0,1%, mentre per i giorni alterni lo scostamento è stato pari a -0,8%. Per gli atti giudiziari, i dati comunicati da Poste Italiane registrano a livello nazionale e annuale uno scostamento di -0,8% rispetto all'obiettivo definito dalla delibera n. 396/15/CONS.

Il livello di qualità non soddisfacente trova anche riscontro nelle diverse segnalazioni di disservizi relativi al recapito della corrispondenza

provenienti dai Sindaci di alcuni Comuni che hanno manifestato la presenza di diffusi disservizi sul proprio territorio comunale relativamente al recapito della posta ordinaria e, in particolare, della posta massiva, causa di gravi disagi per l'utenza.

Infine, anche nel 2018 una particolare attenzione è stata posta nella verifica della continuità e capillarità della fornitura del servizio postale universale e sui connessi obblighi relativi alle aperture giornaliere dei 12.822 uffici postali; gli accertati inadempimenti di tali obblighi hanno dato luogo a diversi procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane.

## 2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti

### *L'aggiornamento del quadro regolamentare*

Dal punto di vista regolamentare, l'ultimo anno si è caratterizzato per l'approvazione di misure a tutela dei consumatori in materia di trasparenza tariffaria, di costi di recesso e di libertà di scelta dei terminali. Significative modifiche regolamentari hanno riguardato anche l'attività di risoluzione delle controversie, con l'introduzione del nuovo sistema basato sulla piattaforma telematica ConciliaWeb.

Il tema della trasparenza tariffaria ha continuato a essere al centro dell'azione dell'Autorità. Mentre l'anno precedente è stato caratterizzato dal ritorno al mese solare quale cadenza di fatturazione e rinnovo delle offerte di servizi di comunicazioni elettroniche – obbligo imposto dall'Autorità con delibera n. 121/17/CONS e poi raf-

forzato dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 – negli ultimi dodici mesi l'Autorità è stata impegnata sul fronte dell'eliminazione degli effetti dannosi per i consumatori creati dalle violazioni degli operatori, nel periodo in cui hanno illegittimamente mantenuto la fatturazione a ventotto giorni. Con la delibera n. 269/18/CONS, infatti, l'Autorità – al termine di una procedura svolta in contraddittorio con gli operatori e le associazioni dei consumatori – ha adottato specifiche misure nei confronti di TIM, WindTre, Vodafone e Fastweb, sancendo il diritto degli utenti di servizi di telefonia fissa e convergente alla restituzione dei giorni illegittimamente *erosi* nel periodo compreso tra il 23 giugno 2017 e il giorno del ritorno alla fatturazione su base mensile, avvenuto tra i mesi di febbraio e aprile 2018.

Si tratta di un provvedimento molto importante, in quanto affianca alla sanzione amministrativa pecuniaria una misura di carattere ripristinatorio volta a determinare una *restitutio in integrum* nei confronti degli utenti vittime della violazione della normativa di settore. Al tempo stesso, viene riconosciuta la facoltà per gli operatori di proporre soluzioni di compensazione alternative agli utenti, da accettare con modalità *opt in* e nella consapevolezza della rinuncia alla restituzione dei giorni erosi.

L'operato dell'Autorità è stato giudicato corretto da parte del TAR Lazio che, con sentenza del 14 novembre 2018, ha respinto i ricorsi degli operatori contro la citata delibera, confermando le competenze dell'Autorità in materia e la validità della misura adottata. L'esecutività

<sup>28</sup> Complessivamente il risparmio dei costi registrato a consuntivo per Poste Italiane (aggiornato al 31 dicembre 2018) per le prime due fasi è stato pari a circa il 31% dei costi che sarebbero stati sostenuti senza l'implementazione del nuovo modello; quest'ultimo dato è influenzato dai costi relativi al servizio di recapito dei prodotti editoriali che è stato comunque assicurato nel medesimo periodo: al netto del recapito dei prodotti editoriali il risparmio sarebbe stato maggiore, vale a dire del 36%. Per la terza fase non sono ancora disponibili dati di consuntivo.

del provvedimento è al momento *sub iudice*, essendo fissata per il 21 maggio 2019 la pronuncia del Consiglio di Stato in merito alle istanze cautelari avanzate dagli operatori (cfr. Paragrafo 4.3).

Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, che ha introdotto nell'ordinamento dell'Unione un nuovo insieme di norme in materia di neutralità della rete, l'Autorità ha esercitato i propri poteri di regolamentazione, vigilanza ed *enforcement* per garantire il diritto degli utenti a una rete internet aperta.

Nella cornice di una costante interlocuzione con la Commissione europea e con il Gruppo dei regolatori europei, con delibera n. 348/18/CONS, è stato approvato il provvedimento sulla libertà di scelta dei terminali, che ha avuto grande rilievo in ambito sia nazionale sia internazionale, affermando il diritto degli utenti di scegliere i terminali di accesso a internet da postazione fissa e definendo specifici obblighi in capo agli operatori. Questi ultimi non possono rifiutare di collegare apparecchiature terminali scelte dall'utente alla propria rete se soddisfano i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, o discriminazioni nella qualità dei servizi; sono inoltre tenuti a fornire ai propri clienti informazioni adeguate per il corretto collegamento e la semplice configurazione degli apparati terminali, sostitutivi o integrativi, di propria scelta.

Con l'obiettivo di fornire tutele precise ai consumatori nel momento in cui decidono di recedere da un contratto o passare ad altro operatore, dopo un processo di consultazione pubblica conclusosi con delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità ha adottato le *"Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferi-*

*mento dell'utenza nei contratti per adesione"*, in attuazione delle nuove norme introdotte dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017. Le Linee guida contengono le modalità per definire *secundum legem* le spese per la dismissione o il trasferimento dell'utenza ad altro operatore, che devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi sostenuti dall'azienda e non possono eccedere il canone medio mensile. Forniscono, inoltre, indicazioni in merito alla restituzione degli sconti che gli operatori possono richiedere agli utenti che recedono anticipatamente da un'offerta promozionata, che dovrà essere equa e proporzionata al valore del contratto ed alla durata residua della promozione. In merito ai piani di rateizzazione di servizi – quali ad esempio servizi di assistenza o prodotti (ad esempio *smartphone*) acquistati congiuntamente al servizio di comunicazioni elettroniche o di pay tv – le Linee guida chiariscono che non potranno eccedere i ventiquattro mesi e che, in caso di recesso anticipato, l'utente potrà scegliere se continuare i pagamenti secondo il piano di rateizzazione in corso oppure pagare le rate residue in un'unica soluzione. Tra gli obblighi in capo agli operatori si annoverano quelli di informazione e comunicazione agli utenti dei costi che dovranno effettivamente sostenere. Nel 2018, dopo una prima fase di sperimentazione e al termine di un confronto con i Co.re.com., gli operatori e le associazioni dei consumatori, è divenuto pienamente operativo il nuovo sistema di gestione online delle controversie, il ConciliaWeb. La delibera n. 203/18/CONS – insieme al successivo regolamento applicativo, approvato con delibera n. 339/18/CONS – ha dettato la disciplina di funzionamento della piattaforma, nata dall'esigenza di rendere più efficiente la gestione

dell'enorme flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Co.re.com., agevolando la redazione e la trasmissione alle parti di comunicazioni inerenti alla procedura, nonché facilitando l'estrazione di dati statistici. La possibilità di svolgere tutto il procedimento in via telematica consente maggiore flessibilità anche nella conduzione della fase conciliativa vera e propria, evitando le disfunzioni derivanti dalla necessaria presenza fisica e contestuale delle parti coinvolte. Nel corso dell'anno, tenendo conto dei risultati della consultazione pubblica precedentemente svolta, è stato inoltre approvato, con delibera n. 347/18/CONS, il nuovo regolamento sugli indennizzi applicabili in sede di definizione delle controversie, adeguato alla nuova prospettiva della gestione telematica delle controversie.

In materia di servizio universale, l'Autorità è intervenuta aggiornando le agevolazioni per le famiglie in condizioni economiche disagiate che intendono sottoscrivere contratti di telefonia, estendendo a circa 2,6 milioni di nuclei familiari la possibilità di avvantaggiarsi degli sconti, rimuovendo i precedenti vincoli che ne condizionavano l'accesso alla presenza, nel nucleo familiare, di anziani al di sopra dei 75 anni, di percettori di pensioni sociali o di invalidità, o di capifamiglia disoccupati. La delibera n. 258/18/CONS ha modificato il regime previsto dalla delibera n. 314/00/CONS, stabilendo, a favore dei nuclei familiari caratterizzati da un indice di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 8.112,23 euro, uno sconto pari al 50% del canone di rete fissa nonché 30 minuti di telefonate gratuite verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile. Con delibera n. 258/18/CONS, l'Autorità ha altresì invitato TIM, il soggetto incaricato della fornitura del servizio universale, a mettere a disposizione anche

un'offerta per la connessione a internet a banda larga a condizioni di mercato. Consapevole dell'importanza dell'accesso alla rete nell'ottica di un'effettiva inclusione sociale, l'Autorità ha voluto così assicurare agli utenti che beneficino delle agevolazioni la possibilità di trovare sul mercato offerte di servizi internet disgiunte da ogni altro servizio.

Rispetto alla qualità del servizio universale, l'Autorità ha definito i valori degli obiettivi qualitativi per l'anno 2019, confermando quelli fissati per l'anno precedente in quanto ritenuti già sufficientemente impegnativi da conseguire (delibera n. 588/18/CONS).

Infine, con particolare riferimento al servizio di telefonia pubblica, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica il documento *"Le postazioni telefoniche pubbliche: nuove prospettive regolamentari"* (delibera n. 486/18/CONS) con l'obiettivo di valutare l'opportunità di modificare l'attuale sistema di regole che disciplinano la distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni di telefonia pubblica, anche alla luce di quanto previsto dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva n. 2018/1972) che vede il servizio universale circoscritto ai soli servizi di accesso a internet e di comunicazione vocale. Il sostanziale calo della domanda nel servizio di telefonia pubblica impone un ripensamento della funzione delle postazioni, che potrebbero essere utilizzate anche per servizi diversi, tra cui i servizi a banda larga e ultra-larga, consentendo agli utenti di accedere a internet, oltre che da rete fissa, anche in mobilità, tramite la tecnologia wi-fi. Per consultare in maniera interattiva, a qualunque livello di dettaglio, la distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche sul territorio italiano, l'Autorità ha inoltre messo a disposizione degli utenti un

applicativo disponibile al *link* <https://maps.agcom.it/agcomapps/tp>. In tema di tutela dei disabili, l'Autorità ha continuato a vigilare sul rispetto delle misure di agevolazione economica rivolte a non vedenti e non udenti previste dalla delibera n. 46/17/CONS: a fine febbraio risultavano erogate dai principali operatori circa 7.500 agevolazioni relative a servizi di rete fissa e 18.000 relative a servizi di rete mobile.

Nel 2018, è poi proseguita la sperimentazione del modello di autoregolamentazione proposto nel luglio 2017 da Asstel, finalizzato a contrastare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli dei servizi *premium*, e basato sul controllo totale degli operatori delle pagine di attivazione dei servizi, sull'istituzione di un *call center* unico che consente agli utenti di conoscere i servizi attivi sul proprio numero telefonico e di procedere alla loro disattivazione, e sull'istituzione di un Comitato di garanzia per i servizi a valore aggiunto volto a garantire il presidio costante sulla correttezza dell'attivazione e del funzionamento dei servizi *premium*.

Durante il periodo di sperimentazione, l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio, tesa a verificare l'efficacia delle misure proposte, che ha avuto, fra i suoi elementi centrali, l'analisi delle informazioni richieste mensilmente a operatori ed a *content service provider*, e l'esame del flusso di segnalazioni pervenute dagli utenti tramite i tradizionali canali (posta certificata, modelli D) e tramite la casella sperimentazione [VAS@agcom.it](mailto:VAS@agcom.it) attivata ad aprile 2018 quale canale preferenziale per segnalare criticità relative ai servizi *premium*. Tale monitoraggio, unitamente a quello svolto dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni sulla base delle indicazioni dell'Autorità (cfr. Paragrafo 1.2), ha consentito di rilevare il persistere di attivazioni

non conformi al modello sottoposto a sperimentazione e di attivazioni fraudolente.

Sulla scorta dei dati acquisiti, con delibera n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019 è stato approvato il nuovo Codice di condotta per l'offerta dei servizi *premium* (CASP 4.0) in cui sono confluite tutte le misure concordate durante la sperimentazione e quelle – ulteriori – richieste dall'Autorità, relative ai contenuti e alla grafica delle pagine di acquisto, all'adozione di una procedura unica di rimborso, agli *standard* minimi di trasparenza della messaggistica ed ai controlli necessari per rilevare le attivazioni fraudolente o non conformi. A tale riguardo, nel CASP 4.0 è stata prevista una specifica attività di monitoraggio, da svolgersi da parte di un soggetto indipendente, sull'intera *user-experience* dell'utente, dalla navigazione sui *banner* pubblicitari alla verifica del consenso fino al perfezionamento dell'acquisto dei servizi *premium*. L'Autorità ha individuato i requisiti che la Società incaricata deve possedere per operare in maniera indipendente e ha stabilito che i costi di tale attività siano interamente a carico degli operatori sulla base di un criterio di proporzionalità.

Anche nel 2018, l'Autorità è stata in prima linea negli interventi in favore delle popolazioni colpite da eventi calamitosi, quali il crollo del Viadotto Polcevera del 14 agosto 2018 e il sisma che ha coinvolto nel mese di agosto 2017 i comuni ischitani di Casamicciola Terme, Forio e Lacco Ameno. In attuazione delle disposizioni introdotte dalla legge di conversione del Decreto Legge n. 109/18 che attribuiscono all'Autorità il potere di prevedere esenzioni dal pagamento delle "forniture di telefonia" in favore dei nuclei familiari le cui abitazioni sono state dichiarate inagibili a causa degli eventi sopra riportati, l'Autorità ha riconosciuto l'esen-



zione dal pagamento delle fatture per il servizio di telefonia fissa a tutti i proprietari, residenti o domiciliati in immobili che in conseguenza del crollo e del sisma abbiano presentato all'operatore la documentazione attestante lo stato di inagibilità o lo sgombero dal fabbricato, casa, studio professionale o azienda (delibera n. 587/18/CONS). Per tali utenti, è

stata altresì prevista la possibilità di ottenere gratuitamente e in qualsiasi momento il recesso dal servizio o il suo trasloco ad altra sede.

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

La vigilanza dell'Autorità sul rispetto della normativa di settore è stata svolta attraverso l'attività di indagine

d'ufficio e l'impulso delle denunce dei consumatori, pervenute tramite l'apposito "modello D" nonché le segnalazioni inoltrate mediante altri canali.

La Tabella 2.5.1 rappresenta in modo sintetico le informazioni relative alla distribuzione delle denunce tramite modello D, per fattispecie oggetto di segnalazione.

**Tabella 2.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione**

	OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	N. MODELLI D	% SUL TOTALE
A	passaggio ad altro operatore	397	13,3%
B	addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	576	19,3%
C	mancata esecuzione di recesso/disattivazione	277	9,3%
D	modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali	341	11,4%
E	addebito per servizi <i>premium</i> (giochi, loghi, suonerie, ecc.)	84	2,8%
F	attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti (telefonia, internet, pay tv)	171	5,7%
G	sospensione o disattivazione di servizi	391	13,1%
H	addebiti per traffico extra-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	25	0,8%
I	trasparenza delle informazioni (contrattuali, siti web e punti vendita)	187	6,3%
L	trasparenza della fatturazione	93	3,1%
M	servizi di assistenza clienti ( <i>call center</i> , <i>app</i> , area clienti web)	120	4,0%
N	<i>roaming</i> internazionale (traffico voce e dati dall'estero)	17	0,6%
O	elenchi telefonici	10	0,3%
P	mancata risposta al reclamo	242	8,1%
Q	inottemperanza a provvedimenti temporanei (GU5) o a provvedimenti di definizione di controversie	60	2,0%
<b>TOTALE</b>		<b>2.991</b>	

I dati evidenziano quattro principali aree di criticità nei rapporti tra utenti e operatori che, nel loro insieme, sono responsabili di più della metà delle lamentele dei consumatori: addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto (19%), passaggio ad altro operatore (13%), sospensione o disattivazione dei servizi (13%) e modifica piani tariffari e condizioni contrattuali (11%). Rispetto ai costi non giustificati per la cessazione del contratto, divenuti il principale motivo di insoddisfazione lamentato

dai consumatori, l'Autorità ha tratto impulso dalle segnalazioni degli utenti e ha adottato, con delibera n. 487/18/CONS, le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione", un provvedimento di carattere generale volto ad eliminare gli abusi e a guidare l'azione di vigilanza.

I numerosi interventi dell'Autorità in occasione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali hanno fatto sì che la rimodulazione dei piani tariffari non costituisca

più la maggiore area di criticità, sebbene continui a occupare una posizione di rilievo nelle denunce degli utenti. Da segnalare una riduzione delle denunce relative all'attivazione non richiesta di servizi a pagamento, casistica su cui l'Autorità ha avviato da un anno uno specifico monitoraggio.

Nel corso dell'anno, l'Autorità ha svolto un'intensa attività di vigilanza in merito al rispetto da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche degli obblighi di trasparenza tariffaria sui propri siti web



nonché sull'attuazione delle disposizioni introdotte dalla legge n. 124/2017 (*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*) in materia di modalità con le quali esercitare il diritto di recesso. In particolare, sono stati sottoposti a verifica 37 operatori di telefonia e pay tv circa il rispetto dell'obbligo di adottare procedure semplici e di immediata attivazione per consentire agli utenti di esercitare il recesso, che dovrà avvenire, come stabilito dalla legge, nelle medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o della conclusione del contratto e comunque per via telematica. Attraverso richiami e diffide si è oggi pervenuti a un sostanziale adeguamento alla richiamata normativa, fatti salvi alcuni aspetti per i quali sono stati avviati mirati procedimenti sanzionatori.

L'azione di vigilanza ha riguardato anche l'avvio, da parte di un operatore, della proposta di soluzione

di compensazione alternativa alla restituzione dei giorni erosi dalla illegittima anticipazione a ventotto giorni della fatturazione delle offerte di telefonia fissa. In particolare, la soluzione alternativa deve essere espressamente scelta dagli utenti – attraverso un consenso esplicito reso in modalità *opt-in* – dopo aver fornito un'informativa chiara e completa circa il fatto che tale scelta determina la rinuncia alla restituzione dei giorni erosi.

Con riferimento all'attività sanzionatoria svolta nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria e aggregata delle fattispecie analoghe, 16 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 2.5.2), portando a termine 20 procedimenti, di cui 11 avviati nel corso del precedente periodo di riferimento. Di tali procedimenti,

19 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione e 1 con un provvedimento di archiviazione (Tabella 2.5.3).

L'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ha avuto ad oggetto la violazione, in particolare, delle disposizioni in materia di: cadenza della fatturazione; *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea; obblighi di trasparenza e completezza delle informazioni contrattuali; diritto di recesso senza costi in caso di modifiche contrattuali; costi extra-soglia.

In generale, è stato intensificato ulteriormente lo strumento della diffida, al fine di prevenire la realizzazione della lesione degli interessi degli utenti. In alcuni casi è stato necessario sanzionare l'operatore per inottemperanza.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione è stato pari a euro 6.990.000.

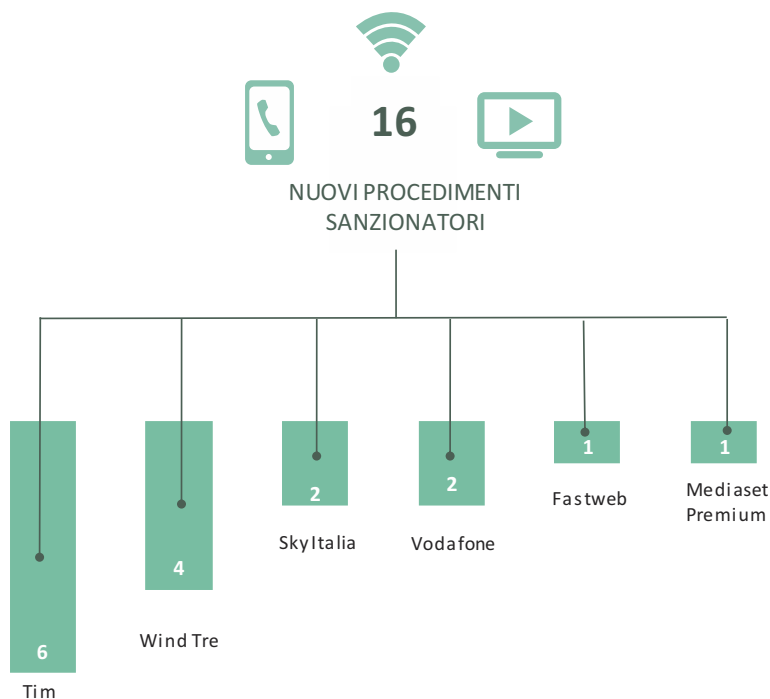
**Tabella 2.5.2 - Procedimenti sanzionatori avviati (1° maggio 2018-30 aprile 2019)**

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi procedimenti
Inottemperanza a diffida - principio di simmetria delle forme per esercizio diritto di recesso	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	5
Inottemperanza a provvedimenti temporanei Co.re.com.	art. 1, co. 31, l. 249/97	1
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	7
Addebiti traffico dati extra soglia	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Mancato rispetto delle agevolazioni previste per determinate categorie di utenti	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	1
<b>TOTALE</b>		<b>16</b>

Tabella 2.5.3 - Provvedimenti adottati (1° maggio 2018-30 aprile 2019)

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Inottemperanza a diffida - principio di simmetria delle forme per esercizio diritto di recesso	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03			2
Mancato riscontro a richiesta di dati e informazioni	art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			6
Addebiti traffico dati extra soglia	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto delle agevolazioni previste per determinate categorie di utenti	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	1		
Mancata adozione cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			3
Mancata trasparenza costi di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			4
Mancato rispetto regolamenti europei su <i>roam-like-at-home</i>	art.98, co. 16bis, D. Lgs. n. 259/03			1
<b>TOTALE</b>		<b>1</b>		<b>19</b>

Figura 2.5.1 - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore (1° maggio 2018-30 aprile 2019)



Le Figure 2.5.1 e 2.5.2 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.

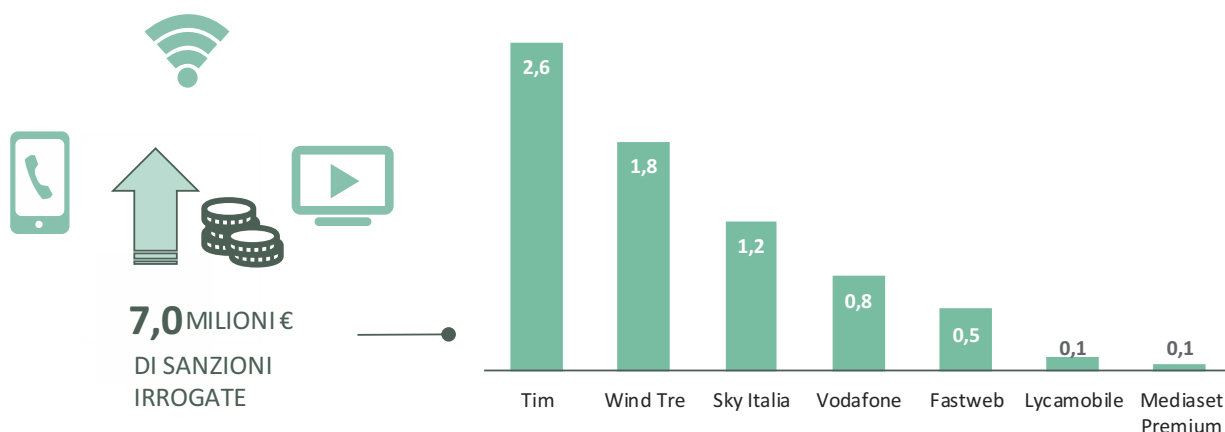
L'attività sanzionatoria ha avuto ancora ad oggetto la cadenza di fatturazione: da una parte, attraverso l'adozione di provvedimenti di ordinanza ingiunzione nei confronti

degli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., dall'altra, si è provveduto a verificare l'ottemperanza alle diffide impartite dall'Autorità alle società TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e SKY Italia S.p.A.

Particolare attenzione è stata rivolta anche ai costi addebitati in caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di una modifica unilaterale del contratto. L'Autorità è intervenuta aprendo procedimenti sanzionatori in diversi casi, ivi compresi quelli in cui al recesso dell'utente seguiva la richiesta da parte dell'operatore di costi riferibili ai modem o all'attivazione.

È da segnalare, inoltre, l'istruttoria concernente il contenuto delle offerte commercializzate dalla società SKY Italia S.r.l. per la visione delle partite della stagione calcistica 2018/2019. A tale proposito, l'Autorità ha esaminato la variazione della composizione del pacchetto denominato "SKY Calcio", concludendo che la condotta dell'opera-

Figura 2.5.2 - Importi delle sanzioni per operatore (milioni di €, 1° maggio 2018-30 aprile 2019)



tore fosse ascrivibile a un esercizio di *ius variandi*, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Per tali motivi, l'Autorità, con la delibera n. 488/18/CONS, ha adottato un provvedimento di diffida per condotta non conforme alla normativa di settore, ordinando alla predetta società di provvedere a informare, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5, dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, tutti gli utenti interessati dell'intervenuta modifica del citato pacchetto e del conseguente diritto di recedere senza costi di disattivazione né penali, anche in caso di offerte promozionali. Poiché l'operatore non ha ottemperato a quanto prescritto, è stato avviato il relativo procedimento sanzionatorio.

Infine, a seguito all'attività di vigilanza sulla conformità dei siti web aziendali alle prescrizioni recate dall'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS in materia di trasparenza tariffaria, sono state irrogate delle sanzioni amministrative pecuniarie agli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Fastweb S.p.A. In particolare, dall'esame delle informazioni pubblicate nelle sezioni dei siti web dedicate alla "Trasparenza tariffaria" delle offerte di telefonia fissa e mobile, sono emerse diverse carenze informative circa l'esatta illustrazione dei costi di attivazione,

disattivazione e recesso, nonché delle relative modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono.

#### L'attività di risoluzione delle controversie

Fino all'introduzione della piattaforma ConciliaWeb, l'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori è proseguita con risultati positivi, confermandosi una *best practice* a livello europeo.

Rispetto al totale delle istanze (1.112) trattate dall'Autorità, la quasi totalità dei procedimenti (77,6%) si è conclusa senza provvedimento finale, tramite accordo (660) e tramite transazione (203). In un altro 14,2% di casi (159) l'Autorità ha definito la controversia, mentre le rinunce e i casi di improcedibilità sono stati l'8,1% (rispettivamente 37 e 53).

Dopo una fase di sperimentazione e di rodaggio, la piattaforma ConciliaWeb si è rivelata uno strumento largamente apprezzato dagli utenti registrati che, alla data del 27 marzo 2019, sono stati 92.351, con una media di una registrazione ogni 4 minuti nell'arco delle 24 ore. Gli operatori attualmente censiti sono 140. L'Autorità è stata impegnata in un'intensa attività di formazione e affiancamento ai Co.re.com., garantendo tramite il proprio personale 33 giornate di formazione e impegnando 48 giornate/uomo per atti-

vità di affiancamento. Nel periodo intercorrente tra il 23 luglio (data di avvio della piattaforma) e il 31 dicembre 2018, sono state inserite sulla piattaforma 51.794 istanze di conciliazione, con un incremento del 9% rispetto alle istanze presentate nell'intero secondo semestre del 2017.

Ampio il ricorso alla conciliazione semplificata, il 33% del totale, per la quale è previsto uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, e riservata ad alcune fattispecie ben definite. Le conciliazioni semplificate sono state 17.601, delle quali 12.595 (pari al 71,6%) concluse con accordo tra le parti e 1.958 (pari all'11,1%) concluse con un verbale di mancato accordo.

Le conciliazioni in udienza sono state 34.193, delle quali 22.480 (pari al 65,7%) concluse, e solo 2.631 (7,7%) concluse con un verbale di mancato accordo.

Nello stesso periodo sono state presentate 3.846 istanze di definizione delle controversie (con un incremento del 20% rispetto all'intero secondo semestre del 2017), delle quali 547 (14,2%) di competenza diretta dell'Autorità, ai sensi dell'art. del Regolamento di procedura, in quanto riguardanti disservizi nei passaggi tra operatori. Rispetto al totale delle istanze presentate, 1.949 procedure (pari al 50,7%) risultano già concluse in virtù di: *i*) accordo

raggiunto tra le parti nel corso dell'udienza di discussione (650, pari a 33,4%); *ii*) di rinuncia da parte dell'istante (358 pari al 18,3%) o di un provvedimento di archiviazione (790, pari a 40,5%); *iii*) 70 istanze sono state dichiarate inammissibili (3,5%) e *iv*) 81 (pari al 4,1%) si sono concluse con provvedimento decisorio.

Infine, nel periodo di riferimento sono state presentate 5.663 istanze per l'adozione di provvedimenti temporanei, delle quali 2.286 (40,4%) si sono concluse con l'adozione del provvedimento richiesto, 304 (5,4%) con un provvedimento di rigetto, mentre 2.706 (47,8%) sono state le archiviazioni per adeguamento spontaneo da parte dell'operatore alle richieste dell'utente, 254 (4,5%) i procedimenti chiusi per rinuncia dell'istante e 62 (1,1%) quelli dichiarati inammissibili, mentre 51 (0,9%) risultano ancora in corso.

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

Nel corso dell'ultimo anno e nei primi mesi del 2019 sono proseguiti i progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile" volti a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità delle prestazioni della rete di accesso a internet.

Per quanto riguarda il progetto "Misura Internet", che certifica la qualità del servizio da postazione fissa, oltre all'ampliamento del bacino di utenza, un importante risultato ottenuto riguarda la certificazione, da parte dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, degli strumenti di misura per linee con velocità fino a 1 Gbps. Questo ha consentito di mettere a disposizione degli utenti l'ultima versione dei *software Ne.Me.Sys.* e *Misura Internet Speed Test* e la verifica delle connessioni anche con velocità superiori a 100 Mbps, in linea con le offerte degli operatori agli utenti finali.

Nell'ambito del progetto "Misura

Internet Mobile", volto a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (*mobile broadband*), l'Autorità ha coordinato le attività di esecuzione delle campagne di misurazione sul campo (*drive test*) previste dalla delibera n. 580/15/CONS, che hanno esteso le verifiche dalle reti 2G e 3G a quelle 4G, in tecnica LTE (*Long Term Evolution*). Con l'ultima campagna, svoltasi da aprile ad agosto 2018, le misurazioni sulla rete di quarta generazione sono state eseguite in 40 città e i risultati sono stati pubblicati a dicembre 2018. Gli utenti, collegandosi al sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it), attraverso un'apposita applicazione cartografica, possono verificare i risultati delle misurazioni nel *pixel* più vicino a un dato indirizzo. Il resoconto delle elaborazioni complessive sulle quattro reti evidenzia, rispetto alla campagna di misurazione del 2017 (chiusa a novembre 2017), un generalizzato miglioramento nelle prestazioni delle reti. Il valore medio della velocità in *download* risulta di oltre 31 megabit al secondo con un miglioramento del 12%, mentre la velocità in *upload* risulta di circa 20 megabit al secondo con un miglioramento del 10%.

### **I rapporti con le associazioni dei consumatori**

Il contributo fornito nel corso dell'anno dalle Associazioni dei consumatori è stato significativo sia in sede di vigilanza, sia in sede di regolazione.

Mentre le segnalazioni degli utenti singoli rappresentano, per la loro numerosità, un importante impulso all'azione di verifica del rispetto della normativa di settore, le denunce presentate dalle Associazioni dei consumatori costituiscono un essenziale strumento per la tempestiva e approfondita conoscenza dei fenomeni in atto. Le memorie e le documentazioni presentate al-

l'Autorità sono state, pertanto, propeedeutiche all'avvio di procedimenti sanzionatori ed hanno fornito elementi utili per soluzioni di tipo regolamentare.

Nel procedimento relativo alla restituzione dei giorni erosi agli utenti in occasione della illegittima anticipazione della cadenza di fatturazione, nella complessa fase di sviluppo della piattaforma Concilia-Web e nel monitoraggio della sperimentazione in materia di servizi *premium*, la partecipazione delle Associazioni alle attività poste in essere dall'Autorità è stata intensa e proficua.

### **Le relazioni con il pubblico e gestione del contact center (URP)**

Con l'attuazione della nuova organizzazione (cfr. Paragrafo 4.1), l'Autorità ha ritenuto di migliorare e innovare le modalità di relazione, accesso e partecipazione alle informazioni e ai servizi offerti, individuando nel nuovo Ufficio gestione *contact center* e relazioni con il pubblico (URP), il luogo deputato all'interazione fra i pubblici di riferimento e l'Autorità. L'ascolto dei cittadini consente, infatti, di individuare le problematiche dell'utenza e le aspettative che il pubblico ha rispetto alle attività dell'Autorità che, conseguentemente, ha la possibilità di orientare l'azione amministrativa verso i bisogni e le aspettative dell'utenza.

Per potenziare gli assetti funzionali dedicati all'interlocuzione con il pubblico e realizzare una comunicazione efficace e razionale, è stato individuato, come principale strumento operativo, un servizio di *contact center* (numero verde 800.18.50.60, per chiamate da rete fissa, e numero geografico 081.750750, per chiamate da rete mobile e dall'estero).

Il servizio, operativo dal 5 dicembre 2018, è svolto in *outsourcing* presso l'Autorità, inizialmente da 6 addetti e, dal 6 aprile 2019, da 8 addetti

per 6 ore al giorno, tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 14.00. In tale arco di tempo, l'attività di interlocuzione diretta con il pubblico su canale telefonico (*call center*) è svolta nella fascia oraria 10.00-14.00.

Oltre al servizio di risposta telefonica del *contact center*, l'URP svolge anche un'attività di informazione e risposta ai cittadini per le comunicazioni in forma scritta, in particolare per quelle pervenute a mezzo email ([info@agcom.it](mailto:info@agcom.it)) o compilando la modulistica online del sito istituzionale.

Nel periodo di riferimento, l'URP ha gestito circa 35.000 comunicazioni email e 12.000 contatti telefonici con cittadini e utenti, offrendo loro informazioni generali su tutte le attività dell'Autorità, sulle normative di settore, sulle modalità di presentazione delle denunce e sugli strumenti di tutela, nonché indicazioni per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche emerse nei rapporti con i gestori dei servizi.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, l'URP ha assunto un ruolo primario, in particolare, nell'assistenza agli utenti della piattaforma ConciliaWeb, la cui partenza ha quasi fatto raddoppiare il numero delle richieste ricevute dall'URP, al punto da richiedere l'ampliamento del *contact center* con ulteriori due postazioni di risposta telefonica.

### **Tutela dei consumatori nel settore dei servizi postali**

Per quanto riguarda l'attività a tutela dei consumatori, dal secondo quadrimestre del 2018, oltre alle consuete relazioni con le associazioni dei consumatori, sono state gestite anche circa 190 segnalazioni di utenti finali, delle quali circa l'80% relative a Poste Italiane (85% per problemi riguardanti disservizi nel recapito). Sono state inoltre definite circa 44 controversie postali tra operatori e utenti anche in questo

caso, per la quasi totalità, relative a problematiche di consumo con Poste Italiane. Complessivamente, dal primo quadrimestre 2018 e fino al primo quadrimestre 2019, sono state irrogate sanzioni per un importo pari a circa 1.563.000,00 euro, al quale vanno aggiunti gli importi per il pagamento delle sanzioni in misura ridotta (490.000,00 euro), per un totale di 2,053 milioni di euro.

Numerosi e frequenti sono risultati i casi di dispersione e di distruzione di corrispondenza. Come in passato, nei casi di dispersione di posta massiva (bollette, comunicazioni di banche e assicurazioni, etc.) sono state allertate anche le altre autorità di settore (energia, bancario, assicurativo) al fine di limitare i possibili danni derivanti dal mancato recapito della corrispondenza (interessi di mora, addebiti inconsapevoli, etc.). A tal proposito, si ricorda che si sta concludendo l'iter istruttorio relativo alle modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità, come stabilito dalla legge di bilancio 2018.

## **2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio**

### **La mappatura delle reti di accesso a internet di proprietà pubblica e privata**

Con il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (dicembre 2018), tutti gli Stati Membri dovranno dotarsi di banche dati cartografiche, consultabili dagli utenti, recanti le reti a banda larga per l'accesso a internet. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ulteriormente sviluppato la propria piattaforma, già disponibile online (<https://maps.agcom.it/>), tramite il

potenziamento dei macchinari, il raffinamento e l'aggiornamento puntuale dei dati via via disponibili.

Sotto il profilo tecnico, la *broadband map* utilizza un motore di analisi ad alta risoluzione capace di valutare circa 40 milioni di punti geografici e, dunque, di consentire all'utente di verificare le velocità del proprio accesso a internet anche in aree di piccole dimensioni, normalmente trascurate dalle implementazioni più datate. Parallelamente all'incremento del dettaglio delle mappe, è stata ulteriormente perfezionata l'interfaccia utente per consentire l'accesso e la leggibilità dei dati anche agli utenti meno esperti o a quanti non dispongono di tecnologie e competenze per l'utilizzo di GIS (*Geographic Information System*). Per gli addetti ai lavori, gli analisti e tutti coloro che hanno bisogno di elaborare le proprie mappe con un elevato livello di dettaglio, è stata inoltre notevolmente potenziata la sezione *open data* per l'analisi secondaria di dati AGCOM.

Grazie alle attività condotte nel 2018, oltre alla ricerca per singolo indirizzo, è attualmente possibile visualizzare interi tratti stradali serviti con velocità fino a 30 Mbps, nell'intervallo 30-100 Mbps o superiori a 100 Mbps. La mappatura è stata altresì adeguata alle disposizioni della delibera n. 292/18/CONS che ha previsto e regolamentato l'impiego di una specifica simbologia grafica, i bollini colorati, per segnalare agli utenti il tipo di infrastruttura fisica utilizzato per l'erogazione dei servizi di connettività. Inoltre, sono stati integrati graficamente altri utili indicatori per il monitoraggio della disponibilità della banda larga sul territorio nazionale (quali la copertura di famiglie, abitazioni, aree industriali, il grado di rispondenza rispetto alla domanda attesa), così da fornire una fotografia completa ed indi-



pendente dello sviluppo delle reti di accesso a internet in Italia.

Nel corso del 2018, sono state conteggiate circa 226.000 visualizzazioni delle mappe, raggiungendo un valore cumulativo di 476.000 (tra giugno 2017 e dicembre 2018) per un totale di oltre 11 milioni di pagine visualizzate. Gli utenti che accedono alla mappatura tramite la *app* dedicata superano stabilmente le 4.000 unità a fronte delle circa 3.300 di dicembre 2017. L'accesso da mobile, nonostante i limiti dovuti alla ridotta dimensione dello schermo, continua a essere preferito al *desktop*. In particolare, da agosto 2018 la *app* mobile ha registrato 40.453 visualizzazioni a fronte delle 35.749 da *desktop*.

I dati sono forniti anche in formato *open data* e con licenza *Creative Commons* mediante un sistema semplice e intuitivo grazie al quale gli utenti possono autonomamente, e in qualsiasi momento, analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a internet relativa al proprio indirizzo di residenza, nonché effettuare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità disponibili (Adsl, FTTC, FTTH, 2G, 3G, 4G, FWA).

### **La gestione dello spettro radio e l'utilizzo delle bande di frequenza per servizi di wireless broadband**

In linea con l'obiettivo strategico dell'efficiente allocazione delle risorse scarse nel quadro generale europeo e nazionale, l'Autorità ha proseguito le proprie attività in ambito nazionale e internazionale mirate alla definizione delle politiche per lo spettro radio e alla sua efficiente gestione.

A livello nazionale, l'Autorità ha contribuito all'adeguamento del quadro normativo italiano che regola l'assegnazione e gli usi delle frequenze destinate ai servizi di *wireless broadband* con tecnologia e *standard* di quinta generazione (5G) in attuazione degli obiettivi fissati

dal *framework* europeo, con particolare riguardo al Piano d'azione per il 5G della Commissione e alla Decisione (UE) del Parlamento e del Consiglio del 17 maggio 2017, relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione (n. 2017/899).

Nel periodo di riferimento, facendo seguito all'adozione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" (legge di bilancio 2018) che, in linea con la suddetta Decisione, ha definito gli interventi volti a destinare ai servizi di comunicazione elettronica le frequenze attualmente utilizzate al *broadcasting* televisivo (cd. *refarming* della banda a 700MHz, di cui si tratterà più diffusamente nel paragrafo successivo), l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica indetta con delibera n. 89/18/CONS. L'8 maggio 2018, al termine della consultazione, l'Autorità ha adottato le disposizioni relative all'assegnazione e all'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G (delibera n. 231/18/CONS). AGCOM è risultata così il primo regolatore in Europa ad aver definito procedure e regole per l'assegnazione simultanea dei diritti d'uso delle frequenze di tutte le tre bande c.d. "pioniere" per lo sviluppo del 5G.

Il regolamento dell'Autorità mira, in particolare, a garantire l'uso efficiente e condiviso dello spettro (ad esempio attraverso l'introduzione di misure quali lo "*use-it-or-lease-it*" nella banda 3600-3800 MHz e il "*club use*" nella banda 26 GHz) e, al contempo, a creare un quadro regolamentare innovativo e flessibile, idoneo a promuovere tutti i possibili futuri sviluppi legati alle tecnologie 5G, tenuto conto

anche delle informazioni raccolte durante la precedente indagine conoscitiva dell'Autorità su questo tema. Gli obblighi individuali e collettivi stabiliti dall'Autorità puntano a garantire il più ampio livello di copertura e di accesso ai futuri servizi 5G per tutti gli utenti sul territorio nazionale, in linea con le disposizioni della legge n. 205/2017, nonché con il *framework* europeo, incluso il citato Piano d'azione per il 5G della Commissione e la Decisione (UE) del Parlamento e del Consiglio del 17 maggio 2017 (n. 2017/899). Coerentemente con tali strumenti, il regolamento dell'Autorità ha inteso promuovere l'accesso e lo sviluppo di nuovi attori nella catena del valore, compresi operatori "*wholesale-only*" e fornitori di servizi che possono collaborare con gli operatori di rete mobile per offrire applicazioni 5G innovative, a beneficio anche dei c.d. "*verticals*".

Sulla base delle regole definite dall'Autorità, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha predisposto il bando di gara e il relativo disciplinare e ha quindi condotto la gara, conclusasi lo scorso ottobre con un incasso totale di 6,55 miliardi di euro, superiore di oltre 4 miliardi rispetto all'introito minimo fissato dalla legge di bilancio 2018 (pari a 2,5 miliardi), registrando pertanto un fattore di incremento rispetto all'obiettivo del legislatore pari al 162%. Le frequenze che hanno generato l'incasso maggiore risultano quelle della banda dei 3.6-3.8 GHz. L'Italia è dunque il primo paese in Europa ad aver assegnato tutte le bande pioniere per lo sviluppo del 5G, anticipando di oltre due anni i termini disposti dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, seppure utilizzando la deroga di 2 anni prevista dalle norme europee per l'utilizzo della banda 700 MHz, al fine di permetterne il *refarming* da parte dei servizi televisivi.

Nel periodo di riferimento, sulla base delle misure previste dall'Autorità con la delibera n. 183/18/CONS, il MISE ha proceduto con le attività riguardanti la concessione delle proroghe dei diritti d'uso nella banda 3,4-3,6 GHz richieste, ai sensi del Codice europeo, da alcuni dei soggetti titolari. Le misure previste dall'Autorità, al fine di garantire condizioni di concorrenza e di uso efficiente dello spettro, nonché la promozione degli investimenti verso il 5G, hanno incluso prescrizioni concernenti l'adeguamento alle nuove norme tecniche idonee al 5G, la deframmentazione della banda, il monitoraggio della copertura e degli investimenti.

L'Autorità ha poi condotto una consistente attività pareristica nei confronti del MISE, che rappresenta una forma di normazione secondaria atta a garantire l'uniforme applicazione del quadro regolatorio europeo nell'ambito della gestione nazionale dello spettro. Tra i vari pareri si annoverano quelli relativi all'aggiornamento del Piano Nazionale di Ripartizione delle Frequenze (PNRF), con cui è stato riorganizzato l'uso di alcune bande di frequenze alla luce di modifiche derivanti dal recepimento di norme internazionali, europee e nazionali, ad esito del quale è stato pubblicato dal MISE il decreto del 5 ottobre 2019.

Altri pareri hanno riguardato l'autorizzazione di accordi di servizi ed uso condiviso di frequenze nella banda 3.4-3.6 GHz tra alcuni dei soggetti titolari che prevedono il trasferimento di diritti d'uso di frequenze nella medesima banda e l'utilizzo in neutralità tecnologica della banda 2.100 MHz. È inoltre proseguito, in materia di frequenze per servizi di telecomunicazioni, un proficuo rapporto di collaborazione istituzionale con il MISE su temi di interesse comune, ad esempio attraverso la partecipazione al Tavolo tecnico GSM, preposto al-

l'analisi delle condizioni per una eventuale revisione dell'obbligo di servizio GSM fissato nel 2017 in occasione della proroga relativa all'assegnazione delle frequenze a 900 e 1800 MHz. Analogamente, le attività del gruppo nazionale incaricato della definizione della posizione nazionale in previsione della prossima Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni dell'ITU (WRC-19). L'Autorità ha inoltre fornito alcuni chiarimenti, anche attraverso il proprio sito web, circa gli obblighi di copertura previsti dalla citata delibera n. 231/18/CONS. In particolare, a seguito delle richieste di alcuni sindaci dei comuni interessati, è stato chiarito che la copertura prevista con la banda 700 MHz in 120 specifici comuni non prevede oneri per gli stessi e va a loro beneficio, ponendo le basi per superare annosi problemi di deficit di servizio, senza peraltro alcuna modifica del quadro legale e normativo per la realizzazione degli eventuali nuovi siti necessari. Tale realizzazione dovrà infatti rispettare la vigente regolazione in materia edilizia, urbanistica e del rispetto dei limiti di emissione elettromagnetica.

Infine, si segnala l'avvio, con delibera n. 119/19/CONS, di una consultazione per la verifica dell'interesse di mercato all'utilizzo di porzioni aggiuntive, recentemente armonizzate a livello dell'Unione, della c.d. banda L (1500 MHz) per servizi SDL, cioè *downlink-only*, a potenziamento dei servizi mobili.

### **Pianificazione delle frequenze per la televisione digitale terrestre e la radio digitale**

Per quanto riguarda le frequenze destinate ai servizi di media audiovisivi, la Decisione (UE) 2017/899 ha destinato ai servizi di comunicazioni elettroniche *wireless broadband* (5G) le frequenze nella banda dei 700 MHz (694-790 MHz), in precedenza e tuttora uti-

lizzate per il servizio di *broadcasting*. Pertanto, la legge di bilancio 2018, all'art. 1, commi 1026-1034, ha disciplinato e scadenziato per l'Italia il processo di *refarming*, da realizzare nel quadriennio 2018-2022, ai fini del riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre nazionale e locale. In base a quanto previsto dalla legge, in particolare dal comma 1030, l'Autorità ha avviato il procedimento per la definizione del nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre all'esito del *refarming* (PNAF 2018), adottato con delibera n. 290/18/CONS del 27 giugno 2018.

Il PNAF 2018 ha pianificato, tenendo conto dei vincoli normativi europei e nazionali, 10 reti nazionali in banda UHF e 4 reti locali in banda UHF, più un'ulteriore rete su base regionale in banda III VHF destinata alla trasmissione di programmi televisivi in ambito locale nonché di programmi di servizio pubblico contenenti l'informazione a livello regionale.

Tuttavia, nello svolgimento dei compiti assegnati dalla legge di bilancio 2018 all'Autorità, sono emerse alcune criticità e incertezze alla luce delle quali l'Autorità ha inviato, in data 17 luglio 2018, una segnalazione al Governo relativa all'attuazione delle disposizioni previste dall'art. 1, commi 1030-1031, della legge di bilancio 2018 (cfr. Paragrafo 1.2). La segnalazione ha evidenziato, nel contesto del *refarming* della banda dei 700 MHz, la centralità assunta dal tema della riserva di destinazione di un terzo della capacità trasmissiva complessivamente pianificata a favore dell'emittenza locale (di cui all'articolo 8, comma 2, del D. Lgs. 31 luglio 2005, n.177). Pertanto, l'Autorità ha auspicato una revisione della normativa di settore che tenga conto del nuovo contesto e delle prospettive di mercato, nonché del

cambiamento richiesto dalla transizione. Ciò in considerazione della radicale riorganizzazione che dovrà essere attuata nel comparto dell'emittenza locale a seguito delle novità introdotte dalla legge di bilancio 2018, quali la completa introduzione dell'*horizontal entry model*, con superamento del concetto di emittente verticalmente integrata, e i mutamenti che sono intervenuti nel mercato dell'offerta di contenuti locali. Di conseguenza, l'Autorità ha ribadito quanto rappresentato in altre occasioni in merito alla necessità di una rimodulazione della citata riserva, in nome del principio di uso efficiente delle risorse frequenziali, anche alla luce dell'evoluzione tecnologica e dell'*upgrade* qualitativo richiesto dalla legge.

La legge 30 dicembre 2018 n. 145, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*" (legge di bilancio 2019), art. 1, ai commi da 1101 a 1111, ha apportato incisivi cambiamenti al quadro normativo previgente in materia di *refarming* della banda 700 MHz e di riassetto del sistema radiotelevisivo, anche alla luce della summenzionata segnalazione dell'Autorità e dei lavori del "Tavolo di coordinamento TV 4.0" istituito con il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico dell'8 agosto 2018.

In particolare, la legge di bilancio 2019 ha riformato la riserva di capacità trasmissiva destinata all'ambito locale. Sul punto, il comma 1101 ha emendato il comma 2 dell'art. 8 del TUSMAR, stabilendo che una quota della capacità trasmissiva determinata dal PNAF sia riservata alla diffusione di contenuti in ambito locale in ossequio alle finalità di tutela dell'emittenza locale fissate dalla disciplina legislativa dei servizi di media audiovisivi. Queste, peraltro, sono state esplicitate all'interno del TUSMAR

con l'introduzione del nuovo comma 2-*bis* all'art. 8 del testo unico dove si prevede espressamente l'adozione, da parte dell'Autorità, del piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre, individuando in ciascuna area tecnica, elencata al comma 1030 della legge di bilancio 2018, più frequenze in banda UHF per la realizzazione di reti, di cui almeno una con copertura non inferiore al 90% della popolazione dell'area, finalizzate alla messa a disposizione di capacità trasmissiva ai fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito locale.

La legge di bilancio 2019 ha altresì modificato ulteriori aspetti della precedente disciplina sulla pianificazione delle frequenze radiotelevisive, come la destinazione delle frequenze in banda III VHF alla radiofonia digitale e la realizzazione del *multiplex* da destinare alla concessionaria di servizio pubblico per la diffusione dell'informazione regionale. Al riguardo, l'art. 1, comma 1030 della legge di bilancio 2018 è stato emendato affidando all'Autorità il compito di aggiornare il PNAF in ossequio agli accordi internazionali sottoscritti per l'assegnazione delle frequenze in banda III VHF alla radiofonia digitale e, ove necessario, per il servizio televisivo digitale terrestre entro il 31 gennaio 2019. La stessa norma ha previsto che l'Autorità pianifichi una rete con decomponibilità per macroaree con frequenze in banda UHF per la realizzazione di un *multiplex* contenente l'informazione regionale da parte del concessionario del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Pertanto, al fine di garantire una quantità di risorse frequenziali adeguata allo sviluppo della radiofonia digitale, in ossequio al dettato normativo, l'Autorità, già nell'elaborazione del PNAF televisivo di cui alla delibera n. 39/19/CONS, ha

limitato al massimo l'impiego di frequenze della banda III VHF per l'uso televisivo. Sulla base di questa chiara indicazione normativa, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'adozione del "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda III VHF per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+" (delibera n. 13/19/CONS del 22 gennaio 2019), tuttora in corso.

Inoltre, sono state avviate le attività di negoziazione internazionale con i paesi radioelettricamente confinanti, svolte dal MISE con la collaborazione dell'Autorità, volte a pervenire ad una razionalizzazione delle frequenze in banda III VHF attualmente attribuite all'Italia; ciò anche allo scopo, ove possibile, di incrementare ulteriormente le risorse disponibili per la pianificazione della radiofonia digitale.

In attuazione di tali disposizioni, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento del PNAF 2018, che si è concluso con delibera n. 39/19/CONS, recante "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2019)". L'elaborazione del PNAF 2019 ha quindi tenuto in considerazione, oltre a quanto stabilito dall'ultima legge di bilancio, anche delle novità introdotte nell'articolo 8 del TUSMAR relativamente alla riserva di capacità trasmissiva destinata alla diffusione di contenuti in ambito locale.

In ossequio a quanto previsto dalla normativa, la pianificazione è stata effettuata considerando le codifiche e gli *standard* più avanzati per accrescere l'efficienza negli usi dello spettro e utilizzando esclusivamente le frequenze attribuite all'Italia dagli accordi internazionali sottoscritti dal MISE e dalle Autorità degli Stati confinanti in attuazione della già menzionata Decisione (UE) 2017/899.

Nel dettaglio, il PNAF pianifica le

frequenze per le seguenti reti digitali terrestri: 12 reti nazionali in banda UHF, di cui una decomponibile per macroaree e una integrata da frequenze della banda III-VHF; 1 rete locale di 1° livello in banda UHF con copertura non inferiore al 90% della popolazione in ciascuna delle 18 aree tecniche in cui è stato suddiviso il territorio nazionale (ad eccezione dell'area tecnica 3 in cui sono pianificate 2 reti locali di 1° livello e delle sub-aree tecniche 4a e 4b in cui sono pianificate ulteriori 3 reti locali di 1° livello); 1 o più reti locali di 2° livello in banda UHF senza vincolo di copertura nel bacino di riferimento, in ciascuna area tecnica (Figura 2.6.1).

La legge di bilancio 2018 ha demandato all'Autorità due ulteriori compiti: (i) la definizione dei criteri per convertire i diritti d'uso delle frequenze, attualmente in titolarità degli operatori di rete nazionali, in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2; (ii) la definizione dei criteri per la nuova assegnazione delle frequenze della banda dei 470-694 MHz (canali 21-48 UHF) a operatori di rete nazionali.

Con delibera n. 182/18/CONS, pertanto, è stato avviato il procedimento volto alla definizione dei criteri per la conversione dei diritti d'uso delle frequenze e per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze pianificate (ai sensi del PNAF 2018) in ambito nazionale. Con delibera n. 474/18/CONS, l'Autorità ha quindi sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento relativo allo svolgimento dei suddetti compiti.

La legge di bilancio 2019, intervenuta successivamente, ha posticipato i termini per la definizione, da parte dell'Autorità, dei criteri di conversione e assegnazione dei diritti d'uso delle fre-

**Figura 2.6.1 - Rappresentazione cartografica delle aree tecniche PNAF**



Nota: \* Province comuni alle aree tecniche 1 e 3.

quenze nazionali. Pertanto, a seguito di ulteriori approfondimenti istruttori, svolti anche attraverso audizioni con i soggetti interessati e richieste di informazioni, in data 18 aprile 2019 è stato approvato il provvedimento finale (delibera n. 129/19/CONS). Nella stessa data l'Autorità ha provveduto ad attuare ulteriori prescrizioni derivanti dalla legge di bilancio 2019 in materia di *refarming* della banda a 700 Mhz, in base alle quali l'assegnazione di ulteriore capacità trasmissiva resa disponibile in esito a questo processo e di frequenze aggiuntive destinate al servizio televisivo digitale terrestre, oltre a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso e pianificate nel PNAF, deve avvenire mediante procedura onerosa senza rilanci

competitivi e secondo le procedure definite da AGCOM. Pertanto, l'Autorità con delibera n. 128/19/CONS ha avviato il relativo procedimento.

Anche per le frequenze destinate ai servizi di media audiovisivi l'Autorità è chiamata a pronunciarsi con proprio parere sul rilascio delle autorizzazioni al trasferimento dei diritti d'uso individuali da parte del MISE. A tal fine, l'Autorità effettua un'istruttoria volta a verificare che siano rispettati i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere e, sentita l'AGCM, che non si determinino alterazioni della concorrenza. Nel corso del periodo di riferimento di questa Relazione sono stati adottati 50 pareri ed espletata 1 istruttoria (Tabella 2.6.1).



**Tabella 2.6.1** - Pareri sui 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	50
Istruttorie espletate	1
In attesa del parere AGCM	1

### L'attività di vigilanza in materia di network neutrality

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha esercitato i poteri derivanti dal Regolamento (UE) 2120/2015 "Telecom Single Market" (TSM) che ha introdotto una disciplina europea comune riguardante l'accesso a un'internet aperta secondo il paradigma della *net neutrality*, attribuendo alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) funzioni regolamentari, di vigilanza e sanzionatorie in questa materia.

L'Autorità ha sottoposto a stretto monitoraggio le offerte commerciali degli operatori, al fine di assicurare, in particolare, il rispetto degli articoli 3 e 4 del Regolamento. L'Autorità ha anche contribuito all'assolvimento dei compiti che il Regolamento affida al BEREC partecipando, nel corso dell'ultimo anno, alla elaborazione di un parere (*opinion*) sull'attuazione degli obblighi gravanti sulle ANR in virtù del Regolamento TSM e delle linee guida attuative adottate dal BEREC (denominato "orientamenti" ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento TSM). In particolare, l'Autorità è stata attivamente impegnata nell'attività del gruppo di esperti BEREC incaricato della valutazione dei primi due anni di attuazione del Regolamento TSM e degli orientamenti del BEREC, anche alla luce degli scenari tecnologici e di mercato futuri, in vista dell'avvio del pro-

cesso di revisione delle linee guida. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha pubblicato e trasmesso alla Commissione europea e al BEREC una relazione con la descrizione delle attività svolte e l'indicazione dei principali risultati raggiunti nel terzo anno di attuazione della disciplina europea in materia *net neutrality*, come richiesto dall'art. 5 comma 1 del Regolamento TSM<sup>29</sup>.

Ai fini dell'attuazione delle norme in materia di *net neutrality*, l'Autorità coopera allo sviluppo, sempre in ambito BEREC, di un *software* di riferimento paneuropeo per la misurazione ed il monitoraggio della Qualità del Servizio (QoS) dei servizi di accesso internet, che potrà essere utilizzato dalle singole autorità nazionali che opereranno per l'adozione dello strumento (su base volontaria, c.d. soluzione *opt-in*).

A livello nazionale, l'Autorità ha, inoltre, adottato importanti misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2 e 3, del Regolamento TSM. Con la delibera n. 348/18/CONS, si è infatti definito il diritto degli utenti a scegliere liberamente il proprio terminale di accesso a internet. A tal fine, l'Autorità ha altresì svolto un'intensa attività di vigilanza sulle offerte di servizi integrati di accesso a internet e/o di connessione alla rete in abbinamento con l'apparecchiatura terminale: in attuazione della delibera, infatti, restrizioni alla libertà

di scelta delle apparecchiature terminali sono state ammesse solo per le offerte in tecnologia *Fixed Wireless Access*.

Sono state, altresì, condotte valutazioni istruttorie riguardanti l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering*, acquisendo informazioni sulle pratiche in essere da parte degli operatori di rete mobile. Al riguardo, con delibera n. 68/18/CONS, l'Autorità ha adottato un provvedimento di diffida in merito alla pratica commerciale che prevedeva l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering* a titolo oneroso, mediante il pagamento di una tariffa aggiuntiva per la fruizione del servizio di accesso a internet da rete mobile.

Infine, si segnala che le attività di monitoraggio e vigilanza svolte dall'Autorità si sono concentrate anche sulle misure di gestione del traffico, così come sulla fornitura dei c.d. "servizi specializzati".

Con riguardo alle offerte *zero rating*, ovvero quelle che, in presenza di limiti alla connessione dati, non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo, l'attività di vigilanza è proseguita nella direzione di indurre gli operatori a rimodulare le proprie condizioni contrattuali, rimuovendo gli elementi di potenziale incompatibilità con il Regolamento.

### L'attività di vigilanza in tema di roaming internazionale

In linea con l'obiettivo di esercitare compiutamente la disciplina e la vigilanza sui mercati regolati, l'Autorità ha applicato il Regolamento (UE) 2012/531 e gli emendamenti introdotti dai Regolamenti (UE) 2015/2120 e 2016/2286. In particolare, anche nell'ultimo anno l'Au-

<sup>29</sup> <https://www.agcom.it/documents/10179/11192137/Documento+generico+04-07-2018/5086fc7b-fa64-43b9-b9a6-6cedfe87f8d8?version=1.0>.



torità ha assicurato, a livello nazionale, l'esercizio delle funzioni di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento UE 2012/531 in materia di *roaming* internazionale e, a livello europeo, l'assolvimento dei compiti di monitoraggio affidati al BEREC in questa materia, contribuendo con la propria attività di reportistica e raccolta delle informazioni prevista ai sensi del suddetto Regolamento.

Sono state condotte attività istruttorie e di verifica sulle richieste di deroga a norma dell'articolo 6-*quater*, par. 2, del Regolamento UE 2012/531, in esito alle quali sono state concesse alcune deroghe agli operatori MVNO (privi di una rete propria), e segnatamente alle società Digi Italy (delibera n. 473/18/CONS), Tiscali (delibera n. 320/18/CONS) e Fastweb (delibera n. 291/18/CONS). È stata altresì condotta un'intensa attività di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento (UE) 2018/1971 di revisione della disciplina organizzativa del BEREC, che contempla nuove regole in materia di chiamate *intra-EU* e reti ad alta velocità.

## 2.7 L'attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione

### *Il Registro degli Operatori di Comunicazione*

Nel periodo di riferimento, a seguito dell'entrata in vigore della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*), che ha previsto l'istituzione presso il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) del Registro dei soggetti che usano risorse nazionali di numerazione, la cui tenuta compete all'Autorità, si è provveduto all'implementazione del sistema informativo automatizzato del Registro degli Operatori

di Comunicazione (ROC) introducendo il modello 26/ROC per consentire la comunicazione delle informazioni a questa nuova categoria di operatori.

Il decreto ministeriale del 5 marzo 2018 ha stabilito che per utilizzo indiretto delle risorse nazionali di numerazione deve intendersi l'uso delle risorse nazionali di numerazione, assegnate ad un operatore di rete mobile, anche virtuale, da parte di un soggetto diverso da quest'ultimo e come mero identificativo dell'utente del servizio di comunicazioni mobili e personali. Per rispettare, pertanto, il nuovo dettato normativo, si è reso necessario modificare la delibera n. 666/08/CONS con l'adozione della delibera n. 402/18/CONS che ha introdotto, tra gli operatori tenuti all'iscrizione al ROC, anche i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

Nel periodo di riferimento, al fine di coordinare le attività di vigilanza sugli adempimenti derivanti dall'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, in materia di *call center*, sono proseguite – presso il MISE-Direzione Generale Attività Territoriali – le riunioni alle quali hanno partecipato lo stesso Ministero, l'Autorità, il Garante per la protezione dei dati personali ed il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Nel corso delle predette riunioni è emersa la necessità di rafforzare le verifiche sugli operatori economici esercenti attività di *call center* con sede in Italia relativamente al rispetto dell'obbligo di iscrizione al ROC e a quello di fornire l'informazione preliminare della collocazione geografica da cui risponde o chiama l'operatore sia nel caso di risposta/chiamata dal territorio nazionale sia nel caso di risposta/chiamata da territorio UE ed extra UE. Sempre in materia di *call center*, l'Autorità ha anche preso parte alle riunioni, svoltesi presso il MISE,

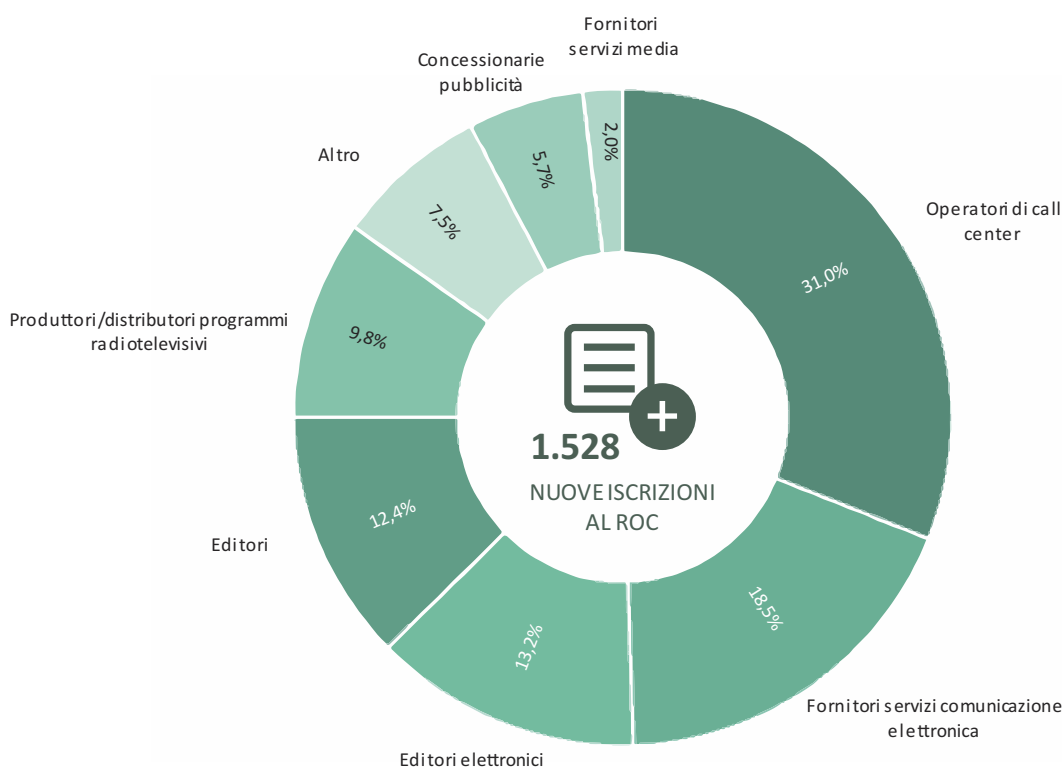
sulle disposizioni della legge 11 gennaio 2018, n. 5, che ha introdotto importanti novità in materia di iscrizione e di funzionamento del Registro delle opposizioni nonché nuove misure volte a garantire l'identificazione della linea chiamante degli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili. Si è avviata, inoltre, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, un'attività di vigilanza finalizzata a individuare gli operatori economici che svolgono l'attività di *call center* in assenza dell'iscrizione al ROC ovvero che non hanno comunicato tutte le numerazioni nazionali messe a disposizione del pubblico con l'apposita modulistica.

Da ultimo, a seguito della sentenza del TAR del Lazio del 14 febbraio 2018, nella quale è stata sancita la stretta dipendenza tra l'obbligo di comunicare i dati relativi all'Informativa Economica di Sistema (IES), da parte delle concessionarie di pubblicità sul web con sede legale all'estero che conseguono ricavi in Italia, e l'iscrizione al ROC, si è proceduto a diffidare i predetti operatori a inoltrare la domanda di iscrizione.

### *La gestione ordinaria*

Nel periodo di riferimento, sono prevenute al ROC circa 21.000 comunicazioni (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, etc.). In particolare, sono state trasmesse 1.528 domande di iscrizione (Figura 2.7.1), 6.100 comunicazioni annuali e 11.900 domande di variazione (di cui 2.487 inviate dagli operatori e 9.358 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa) che attestano un costante livello di aggiornamento dei dati del ROC. Sono state inviate, inoltre, 30 richieste di certificazione.

**Figura 2.7.1** - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2018-marzo 2019, %)



### ***I 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, esaminando la posizione presso il ROC delle imprese richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250 e i contributi per la stampa italiana all'estero di cui all'art. 1-bis D.L. 18 maggio 2012 n. 63, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 16 luglio 2012, n. 103 e al D.P.R. 11 agosto 2014 n. 138.

Sono state verificate le posizioni di 168 imprese iscritte al ROC richiedenti i contributi e trasmesse le relative attestazioni al DIE nei termini

previsti dalla legge 26 ottobre 2016, n. 198.

A seguito di tale attività, sono stati avviati e definiti, con una delibera di archiviazione e una determina di archiviazione per intervenuta oblazione, due procedimenti sanzionatori per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al ROC.

Sono stati definiti, inoltre, 14 procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle società che non avevano trasmesso l'Informativa Economica di Sistema 2017 in violazione dell'art. 3 della delibera n. 397/13/CONS. Nello specifico, 6 procedimenti sanzionatori si sono conclusi con determine direttoriali di archiviazione per intervenuta oblazione; 2 procedimenti sanzionatori con l'adozione di delibere di archiviazione nel merito, in quanto non sono stati ravvisati gli estremi

per procedere all'irrogazione della sanzione; 6 procedimenti sanzionatori con l'adozione di delibere di ordinanza ingiunzione.

Si è proceduto, infine, ad avviare 8 nuovi procedimenti sanzionatori per il mancato invio dell'Informativa Economica di Sistema (IES) 2018, relativa all'esercizio finanziario 2017.

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

La Sezione Speciale del Registro degli operatori di comunicazione destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze) costituisce il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative tra cui quelle relative alla prevista liberazione della banda dei 700 MHz, che sarà destinata entro il 2022 ai servizi mobili e non più

alla radiodiffusione televisiva.

Il Catasto consente di disporre, allo stato, dei dati relativi a tutti gli impianti di radiodiffusione digitale televisiva e sonora, nonché sonora analogica operanti sul territorio nazionale. In tal modo l'Autorità detiene un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le principali tipologie di infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri. Alla data del 12 marzo 2019, risultano dichiarati al Catasto 37.596 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.350 di tipo televisivo digitale, 328 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 16.918 di tipo radiofonico analogico in banda FM. Esaurita la fase di prima raccolta dei dati tecnici degli impianti radiofonici FM, avviata nel 2016, il volume delle transazioni registrate nel sistema informatico nel corso del 2018 è tornato ai suoi livelli fisiologici.

Nel periodo in esame, sono stati infatti registrati circa 2.300 accessi, nel corso dei quali sono state acquisite e automaticamente validate oltre 2.200 comunicazioni, integralmente dematerializzate, con le quali sono state dichiarate 5.280 variazioni agli impianti tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico-amministrative, cessioni, subentri o cessazioni.

### **L'attività ispettiva**

L'Autorità ha esercitato le proprie funzioni ispettive e di controllo nelle diverse aree di competenza, operando in base alle disposizioni stabilite nelle delibere nn. 220/08/CONS e 710/13/CONS. Sulla base di specifiche esigenze operative, le attività ispettive e di verifica sono state spesso effettuate con il supporto del personale appartenente al Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza e alla Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata presso l'Autorità (cfr. Paragrafo 1.2).

L'Autorità ha svolto attività ispettive

e di monitoraggio, articolando la sua attività dalla tutela dei diritti dei consumatori, alla disciplina delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, dal settore dei contenuti audiovisivi alla tutela dei diritti sportivi.

Relativamente al settore della tutela dei consumatori nel campo dei servizi di comunicazione elettronica, il Servizio ha effettuato attività di verifica nei riguardi dei principali operatori di telefonia (sia da *desk* sia presso le sedi delle società vigilate). In particolare, le attività sono state volte a verificare il rispetto delle norme poste a tutela dei diritti degli utenti con particolare riferimento alla problematica del credito residuo, alla gestione dei reclami, alla qualità dei servizi di contatto ed alla fornitura di informazioni agli utenti, alla fruizione di promozioni riservate.

Ulteriori e mirate attività sono state volte a verificare il regolare utilizzo delle numerazioni telefoniche e la correttezza dei dati forniti al ROC da parte degli operatori che forniscono servizi di *call center*.

Verifiche sono state, poi, effettuate in ordine alla problematica dei cosiddetti servizi a sovrapprezzo forniti, impropriamente, attraverso numerazioni previste, invece, per servizi di pubblica utilità. Ulteriori attività di controllo sono state volte a individuare possibili casi di attivazione non *compliance* di nuove tipologie di servizi *premium*, nell'ambito delle procedure di gestione dei processi di *marketing* e di vendita dei suddetti servizi. L'attività ispettiva ha, tra l'altro, evidenziato criticità nel servizio di assistenza alla clientela, con particolare riferimento alla gestione dei reclami presentati dagli utenti relativamente al processo di portabilità.

L'attività ispettiva dell'Autorità è stata anche tesa a verificare il regolare e pieno esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva relativo agli eventi delle principali

competizioni sportive e le modalità di accesso agli impianti sportivi da parte degli operatori della comunicazione. Tale attività si è svolta, in particolare, nell'ambito dei più noti tornei calcistici nazionali.

Con riguardo alle attività di verifica in ordine alla regolare applicazione degli obblighi normativi sussistenti in capo alle emittenti radio nazionali e locali in materia di versamento allo Stato del contributo/canone, c.d. CANORAD, l'Autorità – oltre a svolgere l'attività di acquisizione delle dichiarazioni annuali, a cui può seguire la fase di approfondimento istruttorio e di verifica, anche di natura presanzionatoria, sulla regolarità delle suddette comunicazioni – ha effettuato una pluralità di ispezioni su un campione di imprese, avvalendosi della collaborazione del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza. Tali attività sono state tese ad accertare il regolare e corretto pagamento del contributo per l'attività radiotelevisiva (ex canone di concessione) relativamente agli anni 2016 e 2017, calcolati sulla base dei fatturati riferiti, rispettivamente, agli esercizi 2015 e 2016.

### ***Gli obblighi di comunicazione delle AA.PP. e degli enti pubblici per le spese di pubblicità e comunicazione istituzionale***

In ordine alle competenze (ex art. 41 del TUSMAR) in materia di vigilanza sulla pubblicità istituzionale degli enti pubblici, l'Autorità ha svolto, in prosecuzione delle attività portate avanti lo scorso anno, ulteriori verifiche nei confronti dei soggetti facenti parte dell'insieme di enti e amministrazioni pubbliche vigilate (composto dalle agenzie fiscali e dalle città capoluogo di regione). In questo quadro, a valle di un'attività di monitoraggio e di verifica istruttorio, l'Autorità ha indirizzato l'attività sanzionatoria verso una pluralità di soggetti pubblici inadempienti, rientranti nel suin-

dicato insieme, procedendo all'adozione di provvedimenti sanzionatori o di archiviazione. Sempre con riferimento all'esercizio delle predette funzioni di vigilanza, il Servizio ha gestito la fase di acquisizione delle comunicazioni annuali trasmesse da enti e amministrazioni pubbliche dal 1° al 30 settembre del 2018 e ha avviato, conseguentemente, attività di monitoraggio e verifica nei riguardi dei soggetti che compongono il nuovo campione di Enti oggetto di monitorag-

gio e composto, in questo caso, dagli Istituti Nazionali di Previdenza, dalle Autorità di Sistema Portuale e dalle Agenzie Regionali per il Lavoro.

In materia di accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, la società Agenzia Entrate-Riscossione (già Equitalia) è stata interessata per complessivi 84 procedimenti di iscrizione a ruolo esecutivo per il recupero di somme non

pagate per tutti i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento. L'importo caricato presso il citato agente della riscossione come ruoli esecutivi per sanzioni amministrative originarie (codice tributo 5318) è stato pari a 1.204.661,08 euro, mentre per la voce oneri accessori (maggiorazioni ed interessi legali, codice tributo 5317) per ritardato pagamento l'importo complessivo caricato nei ruoli esecutivi è stato pari a 79.683,73 euro (per 1.284.344,81 euro in totale).





# 2019

## 3.

### Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati





## Introduzione

Il 2018 ha segnato il primo ventennio di operatività di AGCOM; in questo arco temporale i settori di competenza dell'Autorità (telecomunicazioni, media e servizi postali), sono stati attraversati da importanti cambiamenti, conseguenza dell'incessante sviluppo tecnologico, delle specifiche dinamiche di mercato, dell'evoluzione del quadro macroeconomico e, chiaramente, dall'attività di regolamentazione posta in essere dal regolatore attraverso gli interventi sui prezzi, sui processi d'entrata nei mercati, sul grado di concorrenza e sul pluralismo.

Le Figure 3.1 e 3.2 mostrano la ricostruzione storica del complesso delle risorse e dei prezzi. I ricavi complessivi sono cresciuti passando da un valore di circa 35 miliardi di euro nel 1998, a quasi 54 miliardi nel 2018, mentre l'indice dei prezzi *retail* ISA (Indice Sintetico Agcom), che sintetizza i prezzi dei servizi nel comparto delle comunicazioni, mostra un andamento in riduzione che lo porta, a fine 2018, ad un valore ben al di sotto rispetto a quello generale dei prezzi.

Queste dinamiche possono essere meglio inquadrare facendo riferimento a tre fasi: una prima fase

che va dal 1998 al 2007, una fase intermedia che copre il periodo dal 2008 al 2015 e l'ultima che porta ai giorni nostri.

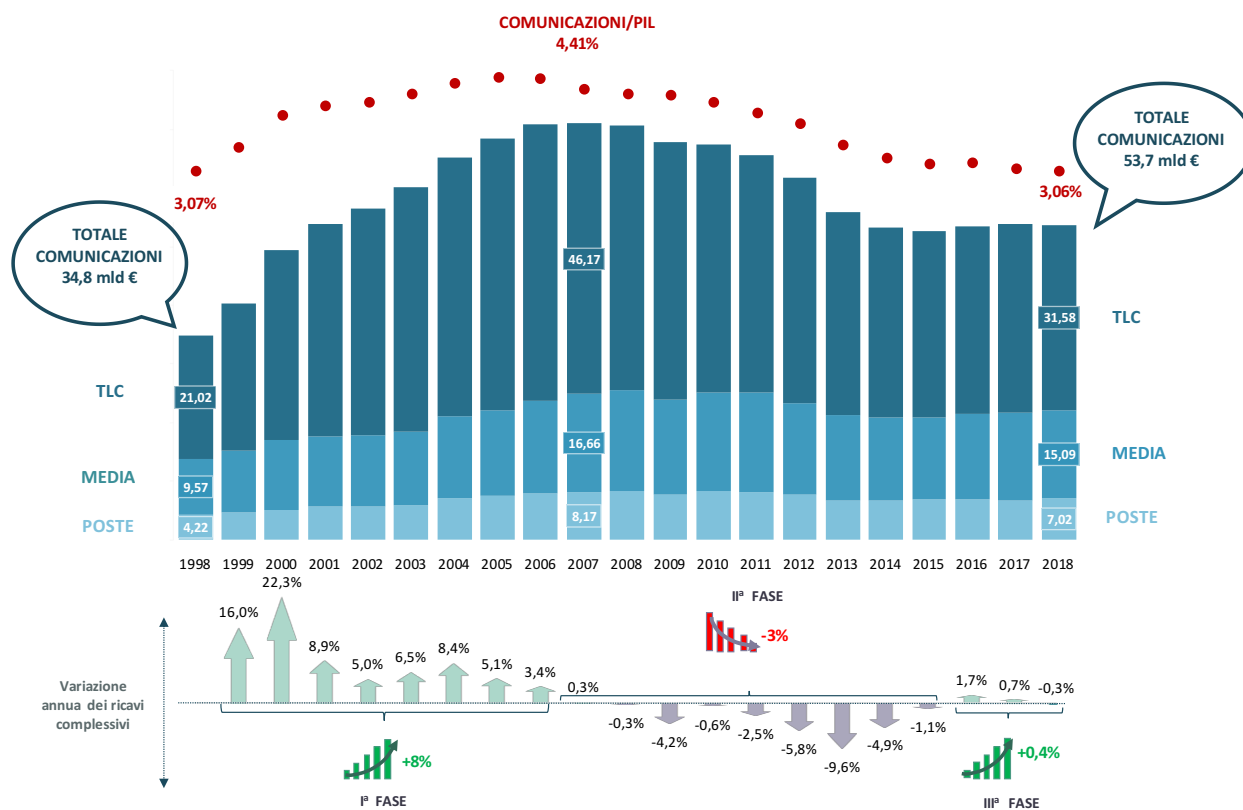
La prima fase si caratterizza per una graduale espansione delle risorse, con una crescita pari all'8%, come conseguenza dello sviluppo dei mercati sia dal lato domanda, sia dal lato offerta. In particolare, i principali *driver* di tale dinamica, vanno ricercati nella forte crescita dei mercati delle telecomunicazioni, così come nell'evoluzione positiva degli introiti complessivi della televisione gratuita e nel decollo della tv a pagamento. Riguardo ai prezzi dei servizi in esame, essi mostrano un andamento in linea con l'indice generale dei prezzi al consumo (IPC), sebbene negli ultimi anni di questo periodo storico inizino a delinearsi le specificità dei singoli settori.

Nella seconda fase, le dinamiche di settore cambiano in modo piuttosto rilevante. La riduzione delle risorse economiche complessive risente della perdurante crisi economica, nonché della crescente pressione competitiva, specie nelle tlc, che si riverbera sui prezzi. Inoltre, inizia a diffondersi in tutti i comparti l'effetto della diffusione sempre maggiore nella vita quotidiana di

internet (cfr. *infra*).

Nell'ultima fase, infine, il processo di digitalizzazione è ormai maturo e i vari settori vanno riconfigurandosi tramite soluzioni innovative al fine di poter sfruttare le nuove dinamiche concorrenziali e tecnologiche che caratterizzeranno l'intero ecosistema. Le stime dei ricavi del 2018, condizionate da tali cambiamenti e i cui esiti e contorni saranno più chiari nei prossimi anni, evidenziano complessivamente una flessione (-0,3%) dopo la leggera ripresa nel 2016 e nel 2017; trattandosi di un dato complessivo, esso sintetizza le differenti e specifiche dinamiche che caratterizzano i diversi settori. Tali specificità settoriali si possono osservare anche per i prezzi *retail*: di segno crescente, ma comunque in linea con la media europea, risulta essere l'andamento dei prezzi nei mercati dei media e dei servizi postali; di segno decrescente quello dei servizi finali di telecomunicazione. Pur nelle specificità che connotano i diversi settori del comparto, i consumatori finali hanno comunque beneficiato – come mostra l'andamento dell'indice sintetico ISA – della liberalizzazione regolamentata delle comunicazioni dal punto di vista sia economico sia sociale.

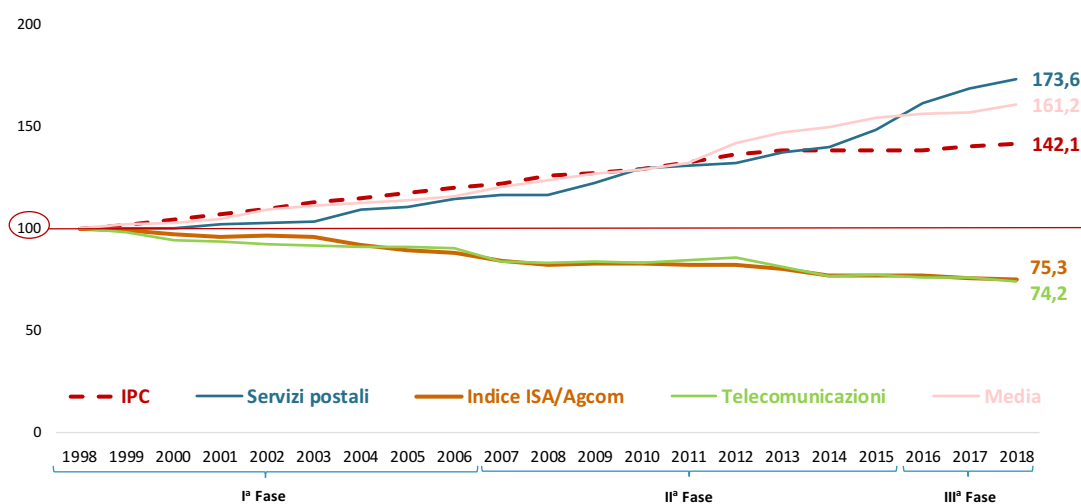
Figura 3.1 - I ricavi del settore delle comunicazioni (miliardi di €)



Nota: per i media, limitatamente a questa figura, non sono stati considerati i ricavi derivanti da convenzioni e provvidenze, che risultano di difficile computo sull'intero periodo preso in esame

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci

Figura 3.2 - Indici dei prezzi dei servizi retail (1998=100)



Per quanto riguarda l'analisi di dettaglio dell'ultimo periodo (Tabella 3.1), a fine 2018, dopo la ripresa osservata nel biennio 2016-2017,

il settore delle telecomunicazioni vede ridurre le proprie risorse (-2%) rispetto a dicembre 2017, con un giro d'affari che arretra a

31,6 miliardi di euro; tale andamento, come sarà spiegato meglio nelle prossime pagine, è in primo luogo imputabile alla maggiore

**Tabella 3.1** - Composizione dei ricavi del settore delle comunicazioni (milioni di €)

	2017	2018	Var. % 2018/2017
<b>Telecomunicazioni</b>	<b>32.222</b>	<b>31.576</b>	<b>-2,0</b>
- Rete fissa	16.407	16.607	1,2
- Rete mobile	15.815	14.969	-5,3
<b>Media</b>	<b>14.922</b>	<b>15.094</b>	<b>1,2</b>
- Televisione e radio	<b>8.848</b>	<b>8.852</b>	<b>0,0</b>
- TV in chiaro	4.792	4.795	0,1
- TV a pagamento	3.433	3.420	-0,4
- Radio	623	637	2,2
- Editoria	3.846	3.524	-8,4
- Quotidiani	1.921	1.786	-7,0
- Periodici	1.925	1.738	-9,7
- Internet	2.228	2.718	22,0
<b>Servizi Postali</b>	<b>6.683</b>	<b>7.019</b>	<b>5,0</b>
- Servizio Universale	1.734	1.653	-4,7
- Servizi non rientranti nel Servizio Universale	4.948	5.366	8,4
<b>Totale</b>	<b>53.827</b>	<b>53.689</b>	<b>-0,3</b>

pressione competitiva del mercato dei servizi di rete mobile che, infatti, mostra una rilevante diminuzione dei ricavi (-5,3%).

Per quanto riguarda il settore dei media, nell'ultimo anno le risorse mostrano una moderata crescita da attribuire all'aumento della raccolta pubblicitaria online (+22%) e all'incremento del settore radiofonico (+2,2%), mentre la televisione rimane stabile (con una leggera flessione della tv a pagamento) e l'editoria continua il suo declino, maggiore per la componente dei periodici (-9,7%) rispetto a quella dei quotidiani (-7%).

Infine, per quanto riguarda i servizi postali<sup>30</sup>, si riscontra una crescita delle risorse (+5%) dovuta all'aumento della diffusione dei servizi non rientranti nel servizio universale

(8,4%), su cui incide anche l'incremento delle attività di *e-commerce*, mentre si registra una riduzione (-4,7%) relativamente alla componente dei servizi postali legati al servizio universale.

Nell'ambito di tendenze specifiche dei diversi settori, derivanti dalla combinazione degli effetti della regolamentazione e delle dinamiche di mercato (ampliamento della domanda e dell'offerta, sviluppo tecnologico), e che saranno sviluppate più nel dettaglio nel prosieguo del capitolo, storicamente un ruolo preponderante è stato svolto dalle telecomunicazioni, la cui incidenza, seppure leggermente in calo negli ultimi anni, resta prossima al 60% delle risorse complessive.

Un'ultima considerazione riguarda l'apporto delle risorse complessive

**Tabella 3.2** - L'economia italiana (milioni di € – valori a prezzi correnti)

	2017	2018	Var. % 2017/2016	Var. % 2018/2017
PIL	1.726.055	1.753.580	1,8	1,6
Spesa delle famiglie	1.059.152	1.078.138	1,6	1,8
Investimenti	139.593	143.309	2,2	2,7

Fonte: Istat, Conti economici trimestrali, IV trimestre 2018

dei settori di competenza dell'Autorità al sistema economico generale nazionale, sintetizzato nella tabella 3.2. Nel 2018, le principali grandezze macroeconomiche del Paese mostrano una crescita più moderata rispetto a quanto osservato lo scorso anno: il Prodotto Interno Lordo (PIL) ai prezzi di mercato ha superato i 1.700 miliardi di euro, con un aumento dell'1,6% rispetto al 2017; i consumi delle famiglie, seppure in crescita rispetto al 2017, evidenziano anch'essi un rallentamento rispetto al biennio precedente; stessa dinamica per gli investimenti il cui tasso di crescita è pari al 2,7% tra il 2017 e il 2018. A fronte di tale quadro macroeconomico, non si rilevano sostanziali variazioni circa l'incidenza diretta dell'intero settore delle comunicazioni, e dei singoli segmenti che lo compongono, sul PIL che, infatti, resta pari a circa il 3% (Figura 3.1 e Tabella 3.3). Viene confermato il trend degli ultimi anni, che vede aumentare, anno dopo anno, l'incidenza di internet, ambito trainato dalla pubblicità online, e quella dei servizi postali, trainati dalla crescita dell'*e-commerce*, mantengono lo stesso peso i servizi di telecomunicazioni, mentre quello degli altri comparti considerati – tv, radio, editoria – tende leggermente a ridursi.

**Tabella 3.3** - Incidenza del settore delle comunicazioni sul PIL (%)

	2017	2018
Telecomunicazioni	1,87	1,80
Media	0,86	0,86
- Televisione e Radio	0,51	0,50
- Editoria	0,22	0,20
- Internet	0,13	0,15
Servizi postali	0,39	0,40
<b>TOTALE</b>	<b>3,12</b>	<b>3,06</b>

Fonte: dati aziendali e Istat

<sup>30</sup> Nell'aggregato ricavi da Servizio Universale rientrano i ricavi derivanti dalla spedizione di lettere, e pacchi del SU e i servizi di notifica a mezzo posta, in passato forniti in esclusiva da Poste Italiane e liberalizzati nel 2018. Nei ricavi derivanti da Servizio non Universale sono compresi i ricavi da lettere e pacchi (fuori dal SU) e i servizi di corriere espresso.



### 3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni

#### Principali trend del 2018

- ✓ Le **risorse del settore**, dopo la ripresa osservata nel biennio 2016-2017, si riducono del 2%, raggiungendo un giro d'affari di 31,6 miliardi di euro.
- ✓ Gli **investimenti in infrastrutture** crescono del 17%, in aumento di 8,4 miliardi di euro, a seguito anche dei processi di infrastrutturazione relativi all'offerta di servizi **ultrabroadband** nella rete fissa e l'avvio dell'implementazione della rete mobile 5G.
- ✓ La **spesa di famiglie e imprese** in servizi di telecomunicazioni mostra un arretramento del 2,9%, dovuto alla rete mobile (-6,4%) mentre quella fissa registra una lieve crescita (+1%). Tale andamento appare essere legato alla pressione competitiva nel mercato mobile che si è tradotta in prezzi più bassi e, quindi, valori di spesa decisamente più contenuti.
- ✓ Nel complesso, continuano a contrarsi i **ricavi dei tradizionali servizi voce** (-9,8%) e, per la prima volta, si rileva una interruzione nella crescita degli introiti derivanti da servizi dati.
- ✓ Aumentano gli **abbonati broadband su rete fissa** di oltre mezzo milione; gli accessi **ultrabroadband** nel corso del 2018 sono cresciuti del 50% e superano i 7,7 milioni di unità. Il traffico dati, trainato dai consumi di contenuti **online**, cresce nel com-

plesso di quasi il 25%.

- ✓ Nella **telefonia mobile**, aumenta il divario tra la spesa in servizi dati rispetto ai tradizionali servizi di fonia vocale. Il consumo di dati continua a crescere in misura sostenuta (+55% circa).
- ✓ Si conferma il dinamismo nel segmento dei **servizi di accesso fixed wireless** (FWA), i cui ricavi mostrano una crescita superiore al 16%.
- ✓ L'**offerta di infrastrutture** vede il consolidarsi sul mercato di rete fissa dell'operatore "wholesale only" Open Fiber, mentre nella telefonia mobile, si è assistito all'ingresso sul mercato dell'operatore infrastrutturato Iliad.

Nel 2018 si è arrestato il trend di crescita delle risorse complessive del settore osservato nel biennio 2016-2017; in rapporto alle maggiori grandezze macroeconomiche, rispetto a quanto osservato lo scorso anno, le telecomunicazioni mostrano valori inferiori, ad esclusione degli investimenti, il cui rapporto rispetto agli investimenti complessivi presenta una crescita di 0,72 punti percentuali (Tabella 3.1.1).

L'andamento delle risorse del settore delle comunicazioni elettroniche è influenzato oltre che dai volumi di consumo anche dalle variazioni dei prezzi unitari dei corrispondenti servizi. Al riguardo, si evidenzia come lo specifico indice dei prezzi, costruito per ottenere una misura sintetica dei prezzi dei servizi di telecomunicazioni, nel periodo osservato ha registrato una sostanziale

continua riduzione, in controtendenza rispetto all'indice generale dei prezzi (Figura 3.1.1)<sup>31</sup>. Con riferimento all'anno 2018, è possibile riscontrare un'ulteriore riduzione dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-2,3%) in particolare per effetto, da un lato, della riduzione dei prezzi sia dei terminali mobili (-20,3%), sia dei servizi voce e dati di rete mobile (-4,7%), dall'altro per la crescita dei prezzi (+5%) relativi ai servizi base su rete fissa.

La redditività lorda del settore nel 2018 (rappresentata dall'Ebitda), da prime stime effettuate sui risultati finanziari delle principali imprese del mercato<sup>32</sup>, mostra una sostanziale tenuta<sup>33</sup> rispetto ai valori calcolati per gli anni passati. Con riferimento all'occupazione, prosegue il trend di riduzione già

**Tabella 3.1.1** - Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana (%)

	2017	2018
Ricavi (Servizi complessivi Tlc / PIL)	1,87	1,80
Famiglie (Spesa Tlc / Spesa complessiva)	2,50	2,39
Investimenti (Tlc / Investimenti complessivi)*	5,15	5,87

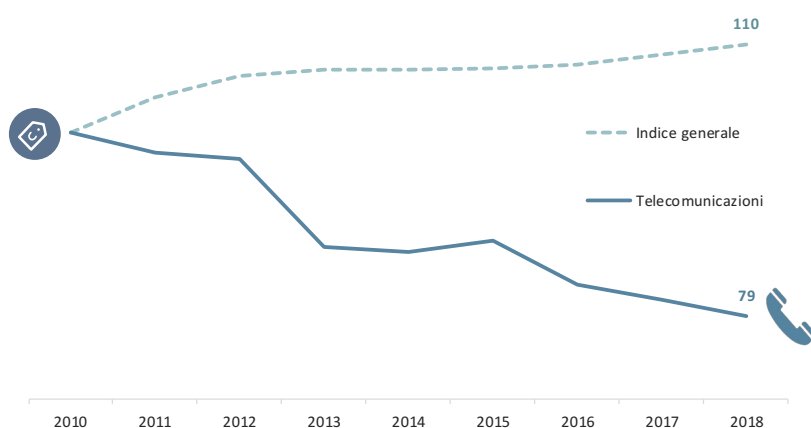
\*Stante la classificazione indicata dall'Istat, sono stati considerati quali investimenti quelli in "impianti, macchinari e armamenti" al netto dei "mezzi di trasporto", inclusi quelli relativi ai "prodotti di proprietà intellettuale".  
Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Istat (Conti economici trimestrali - 5 marzo 2019)

<sup>31</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: "08.2.0.1 - apparecchi per la telefonia fissa e telefax", "08.2.0.2 - apparecchi per la telefonia mobile", "08.3.0.1 - servizi di telefonia fissa", "08.3.0.2 - servizi di telefonia mobile", "08.3.0.3 - connessione internet e altri servizi", "08.3.0.4 - servizi di comunicazione bundle" per i corrispondenti pesi annui loro assegnati all'interno del paniere dei beni e servizi che compongono l'indice generale dei prezzi.

<sup>32</sup> I dati fanno riferimento a BT Italia, CloudItalia, Fastweb, TIM, Tiscali, Vodafone, Wind Tre.

<sup>33</sup> Per un maggiore dettaglio sul tema, si rimanda al focus "Bilanci aziendali Esercizi 2013-2017 - Principali evidenze reddituali, patrimoniali e occupazionali nelle telecomunicazioni e nei servizi postali e di corriere espresso" disponibile alla pagina web <http://www.agcom.it/focus>

Figura 3.1.1 - Andamento dei prezzi nelle telecomunicazioni (2010=100)



rilevato lo scorso anno: per effetto dei processi di riorganizzazione messi in atto da alcune delle principali imprese del settore, infatti, si può osservare una flessione degli addetti, anche se meno intensa rispetto allo scorso anno, stimabile complessivamente nel 2,5% e pari a circa 1.600 occupati diretti. Non mancano, tuttavia, contesti che hanno fatto registrare un aumento dei livelli occupazionali, soprattutto nel caso di nuovi operatori.

#### Le dinamiche del settore

Nel 2018, come accennato in precedenza, si registra un freno alla crescita complessiva del settore rilevata nel biennio 2016-2017; i ricavi complessivi, infatti, sono diminuiti in media del 2,0%. La fles-

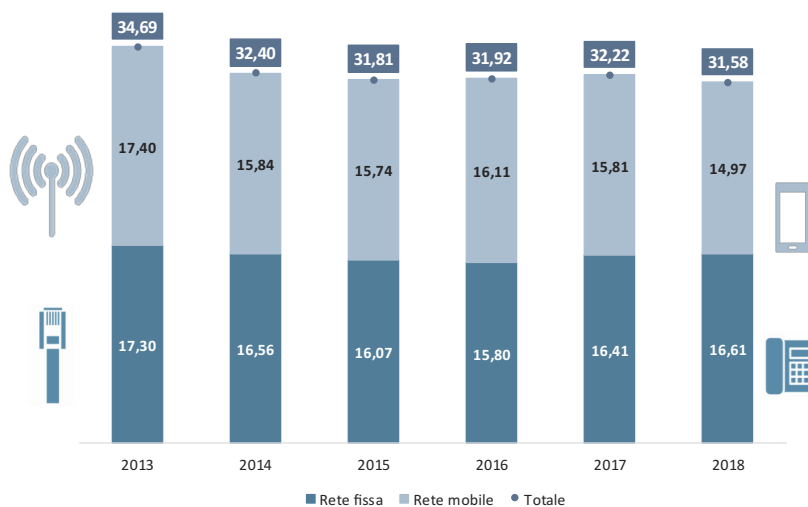
sione è da attribuire principalmente alla riduzione delle risorse registrata nella rete mobile (-5,3%), mentre per quanto riguarda la rete fissa, si

conferma, anche se in misura meno intensa, la crescita (+1,2%) già mostrata nel 2017 (Figura 3.1.2).

Con riferimento alla spesa finale dell'utenza residenziale e affari (Figura 3.1.3), in linea con quanto mostrato per i ricavi, si osserva una crescita della spesa degli utenti per i servizi di rete fissa (+0,9%) e una riduzione (-6,4%) della spesa per i servizi di rete mobile, risultato quest'ultimo in parte determinato dall'entrata sul mercato di un nuovo operatore, Iliad, che ha generato, come si vedrà meglio in seguito, una ulteriore pressione concorrenziale sui prezzi *retail* e conseguentemente sui ricavi complessivi degli operatori di telefonia mobile.

Dall'andamento dei ricavi relativi

Figura 3.1.2 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di €)<sup>34</sup>



<sup>34</sup> I dati relativi alle telecomunicazioni su rete fissa e mobile si basano su informazioni e stime effettuate a partire da un campione di imprese. Con riferimento all'anno 2017, sia per la figura in oggetto che per le figure e tabelle successive, si evidenzia come i dati possano non risultare completamente omogenei con quanto indicato nella Relazione annuale 2018. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e/o riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio, i *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti), sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale. Ciò può aver determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale. Inoltre, nelle tabelle e figure che seguono, nel caso di dati espressi in valore, per mere ragioni di arrotondamento, la somma dei singoli addendi potrebbe non coincidere con il risultato complessivo, 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 e ai fornitori di servizi *Fixed Wireless Access*.

Figura 3.1.3 - Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di €)

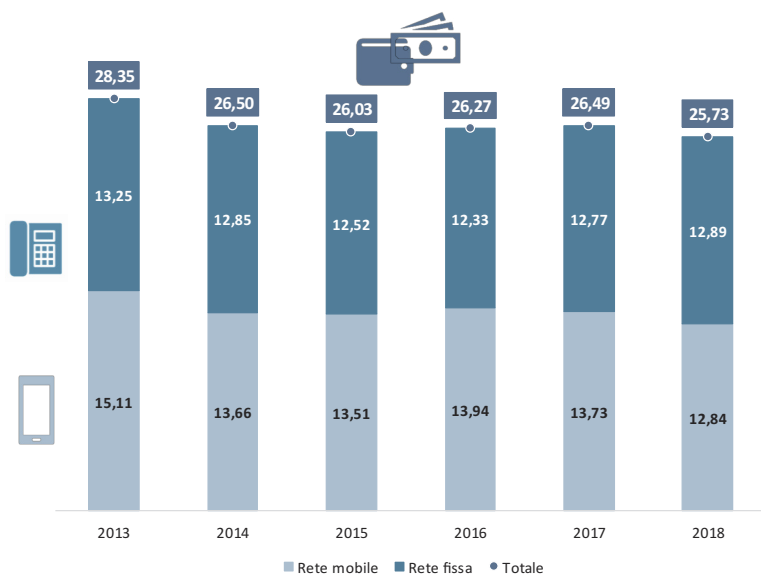


Figura 3.1.4 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi da servizi *retail* voce e dati (miliardi di €)

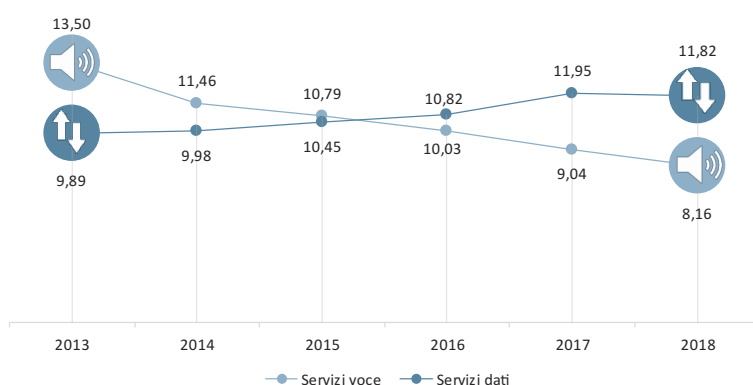
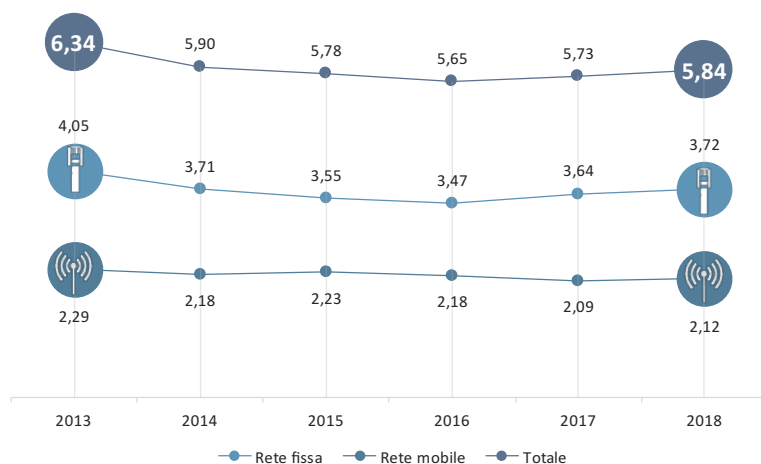


Figura 3.1.5 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi dei servizi intermedi (miliardi di €)



ai due principali servizi di telefonia, servizi voce e connettività dati, si evince in maniera chiara ed evidente il processo evolutivo che ha caratterizzato il settore negli ultimi anni (Figura 3.1.4); in effetti, mentre nel 2013 gli introiti derivanti dai servizi voce risultavano superiori a quelli derivanti da servizi dati di circa 3,6 miliardi, nel 2018 tale differenza, dopo il “sorpasso” avvenuto nel 2016, si è completamente ribaltata, per cui oggi sono i ricavi da servizi dati che superano di circa 3,7 miliardi di euro quelli derivanti dai servizi voce.

Tuttavia, appare opportuno evidenziare come nel 2018, per la prima volta, i ricavi relativi ai servizi di connettività dati non crescono e anzi mostrano, anche se in misura marginale, un leggero arretramento. I ricavi da servizi *wholesale* (Figura 3.1.5) tornano a salire (+2%); da evidenziare come tale crescita abbia interessato in misura maggiore i ricavi da servizi di rete fissa (+2,2%), per effetto del consistente aumento della componente legata alla domanda di servizi *wholesale ultra-broadband* e nonostante una pressione competitiva in aumento a seguito delle dinamiche di mercato che hanno visto l’entrata nello specifico segmento di mercato dell’operatore *wholesale only* Open Fiber. I corrispondenti introiti da servizi di rete mobile, al netto della componente legata al nuovo entrante Iliad, sono rimasti sostanzialmente invariati.

Con riferimento alla rete fissa, la dinamica dei ricavi è spiegabile dalla sostenuta crescita dell’uso di servizi intermedi per la fornitura di servizi *ultrabroadband* acquisiti dagli OAO (*Other Authorised Operator*) sia da TIM che da Open Fiber e da una sostanziale stabilità delle condizioni economiche dei servizi regolati.

Nello specifico, per il 2018, le condizioni economiche dei servizi di accesso sono rimaste allineate a

quelle del 2017, stabilite dalla delibera n. 623/15/CONS, ed entrate in vigore con l'approvazione delle offerte di riferimento di TIM (delibere nn. 87/18/CIR e 34/18/CIR), e in virtù della revisione del quadro regolamentare per gli anni 2018-2021. Analogamente, le condizioni economiche dei servizi di interconnessione fissa (terminazione e originazione) hanno registrato una sostanzialmente stabilità, come previsto dalla delibera n. 425/16/CONS.

In relazione ai volumi, prosegue la crescita nell'uso dei servizi intermedi di TIM di tipo VULA FTTC, cresciuti, in un anno, di oltre il 130% (+1,237 milioni di accessi) raggiungendo oltre due milioni di linee attivate da parte degli OAO. Tale servizio si è quindi consolidato, in sostituzione al tradizionale *unbundling* della rete in rame utilizzata in passato dagli OAO, risultando di gran lunga il principale servizio *wholesale* nella fornitura dei servizi *ultrabroadband*.

L'incremento dei ricavi *wholesale* è ascrivibile, quindi, sia alla crescita del peso degli accessi *wholesale* acquisiti dagli OAO (+4,5%) sia su rete TIM (+117 mila accessi complessivi) sia su rete Open Fiber (+261 mila accessi complessivi quasi esclusivamente basati su servizi

passivi di tipo *unbundling* GPON), in un contesto di tariffe sostanzialmente stabili (-1% circa la riduzione media delle tariffe *wholesale* del 2018 rispetto alle tariffe in vigore nel 2017) sia (in misura ancora superiore) al mutato mix di accessi dei servizi *wholesale* acquisiti su rete TIM. Si rammenta, infatti, che l'impiego dei servizi VULA richiede un maggiore utilizzo di componenti della rete dell'operatore *incumbent* e conseguentemente maggiori costi *wholesale*, rispetto ai servizi *legacy* di tipo LLU (*Local Loop Unbundling*) e a quelli di SLU (*Sub Loop Unbundling*) che richiedono di contro maggiori investimenti in infrastrutture proprietarie. I servizi SLU, in linea con la tendenza riscontrata già nello scorso anno, presentano

una crescita solo marginale +8,5% (+82 mila linee) in considerazione del limitato incremento di investimenti in coperture di tipo FTTN, alternative a quelle di TIM.

Per quanto riguarda l'andamento dei ricavi *retail* per tipologia di clientela (Figura 3.1.6), nell'ultimo anno, si registra una riduzione per i servizi di rete mobile, in particolare la componente residenziale che perde il 6,8%, mentre nella rete fissa il contenuto aumento dell'1% sembra essere riconducibile soprattutto alla crescita degli abbonamenti *broadband* a elevata capacità trasmissiva, in grado di garantire agli operatori introiti unitari maggiori rispetto ai servizi di base o ai collegamenti a larga banda a minore velocità di connessione.

Gli investimenti complessivi in infrastrutture (Tabella 3.1.2), crescono nel complesso del 17,1%.

Tale risultato è frutto di due distinte dinamiche: guardando agli operatori, l'*incumbent* riduce gli investimenti complessivi di quasi il 20%, mentre le altre società li aumentano di oltre il 50%.

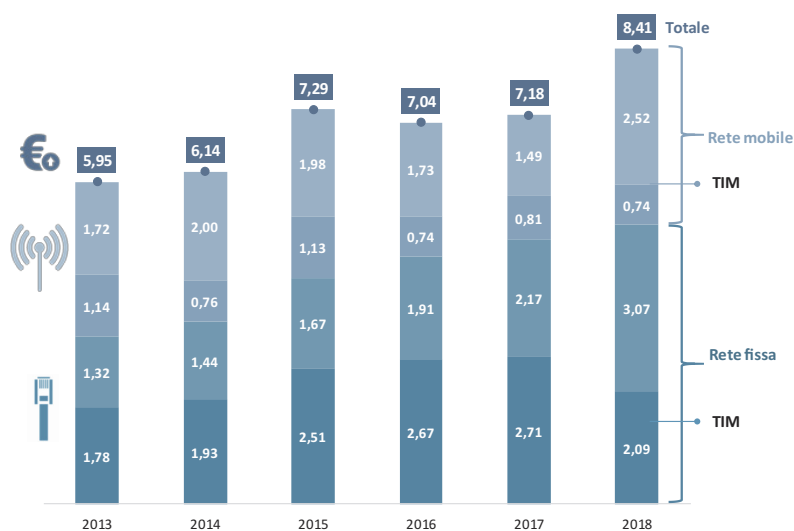
Gli investimenti nella rete fissa, anche per il 2018, mostrano una crescita del 5,6%, seppure meno intensa rispetto al 2017.

Va evidenziato come, per la prima volta nel periodo considerato, gli investimenti effettuati dagli operatori concorrenti di TIM (in particolare quelli di Fastweb, Open Fi-

Tabella 3.1.2 - Spesa finale per tipologia di clientela (miliardi di €)

	2017	2018	Var. % 2018/2017
<b>Rete fissa</b>	<b>12,77</b>	<b>12,89</b>	<b>1,0</b>
- Residenziale	6,61	6,57	-0,5
- Affari	6,16	6,31	2,5
<b>Rete mobile</b>	<b>13,73</b>	<b>12,84</b>	<b>-6,4</b>
- Residenziale	10,9	10,16	-6,8
- Affari	2,82	2,68	-5,0
<b>Rete fissa e mobile</b>	<b>26,49</b>	<b>25,73</b>	<b>-2,9</b>
- Residenziale	17,51	16,73	-4,4
- Affari	8,99	9,00	0,1

Figura 3.1.6 - Investimenti in immobilizzazioni (miliardi di €)



ber e Wind Tre) risultano essere nettamente superiori a quelli dell'*incumbent*, come conseguenza dei processi di infrastrutturazione in atto.

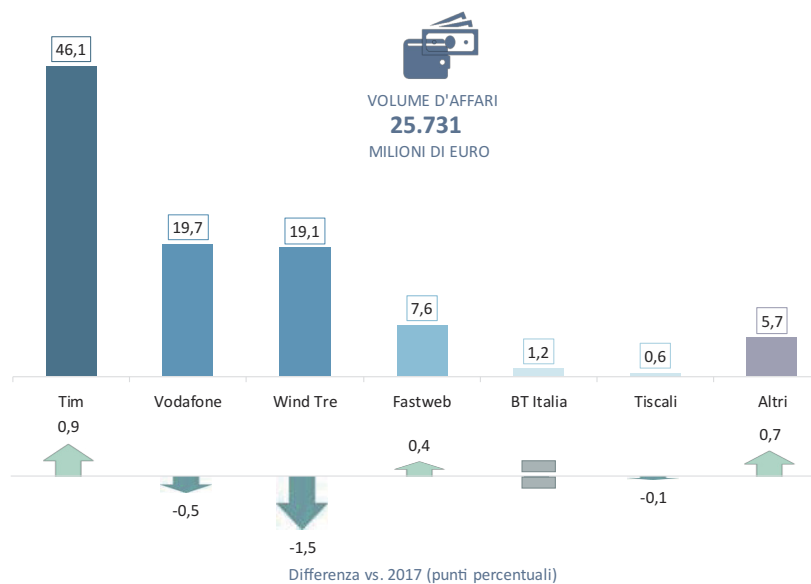
Gli investimenti nella rete mobile, dopo la flessione registrata nel 2017, hanno mostrato un aumento superiore al 40%, per effetto sia del completamento della rete 4G, sia dell'avvio dell'infrastrutturazione relativa ai servizi mobili 5G, la cui gara per la relativa assegnazione delle frequenze si è conclusa lo scorso autunno per un importo complessivo di 6,55 miliardi di euro.

Riguardo alla distribuzione della spesa per i servizi di rete fissa e mobile di famiglie e imprese tra i principali operatori del mercato (Figura 3.1.7), in linea con il 2017, si conferma la crescita del peso di TIM che arriva al 46%, mentre Wind Tre e Vodafone si collocano intorno al 20%. Il peso dei primi quattro operatori si mantiene superiore al 92%, mentre è da sottolineare l'incremento, seppure lieve, del peso degli operatori *Fixed Wireless Access*.

### I mercati di rete fissa

Nel 2018, con una crescita dell'1%, continua, anche se in misura minore, il recupero dei ricavi *retail*, già rilevato lo scorso anno (Figura 3.1.8). Tale dinamica è il frutto da una parte della contrazione – oramai di lunga durata – degli introiti da servizi vocali (-9,2%), i cui volumi, in riduzione del 13,7%, si attestano sui 34,5 miliardi di minuti a causa della diminuzione, sia del traffico derivante da chiamate verso rete fissa nazionale (-14,6%), sia di quello verso rete mobile (-9,8%). Dal-

**Figura 3.1.7** - Reti fisse e mobili: spesa finale complessiva degli utenti per operatore (2018, %)



l'altra parte, invece, i ricavi derivanti dai servizi dati evidenziano una crescita del 5,3%, seppure con un'intensità minore rispetto a quella registrata nel 2017 (+14%). Tale dinamica è riconducibile alla crescita degli abbonamenti *broadband*, la cui consistenza media ha raggiunto i 16,8 milioni (+4,9%) e, in particolare, alla progressiva diffusione degli abbonamenti a servizi che prevedono prestazioni qualitativamente migliori (soprattutto in termini di velocità di connessione) e per i quali è necessario un esborso unitario più elevato. A tal proposito, si evidenzia come il peso degli accessi con velocità pari o superiore a 30 Mbit/s abbia visto una consistente crescita (+14,9 punti percentuali, di seguito abbreviati in "p.p.") arrivando a rappresentare poco meno del 38% delle linee *broadband* complessive (e il 44% dei ricavi), mentre quelli con prestazioni minori si riducono a meno

del 30% (ed il 21% dei ricavi) (Tabella 3.1.3)<sup>35</sup>.

Si può conseguentemente stimare che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 20,7 € dei servizi con prestazioni inferiori a 10 Mbit/s e i 33,1 € per i collegamenti con ve-

**Tabella 3.1.3** - Accessi e ricavi *broadband* per classe di velocità (%)

	2017	2018	Diff. p.p.
<b>Volumi medi annui</b>			
< 10 Mbit/s	38,7	28,8	-9,9
≥ 10 e <30 Mbit/s	38,4	33,4	-5,0
≥ 30 Mbit/s	23,0	37,9	14,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Ricavi</b>			
< 10 Mbit/s	25,5	21,0	-4,5
≥ 10 e <30 Mbit/s	43,1	35,0	-8,1
≥ 30 Mbit/s	31,4	44,0	12,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

<sup>35</sup> Nota esplicativa alla figura: *i*) nei servizi "Voce" sono inclusi introiti da servizi di accesso, da fonia (locale, nazionale, internazionale, fisso-mobile), ricavi netti da servizi a numerazione non geografica e da telefonia pubblica; *ii*) nei servizi "Dati" sono inclusi quelli provenienti dalle reti a larga banda, inclusi canoni e servizi a consumo, servizi commutati di trasmissione dati e circuiti diretti affittati a clientela finale (esclusi OAO), ricavi da servizi M2M; *iii*) nella voce "Altro" sono inclusi i ricavi da vendita/noleggio di apparati, terminali e accessori e altre tipologie di ricavo non espressamente considerate in precedenza.



Figura 3.1.8 - Rete fissa: spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)<sup>36</sup>

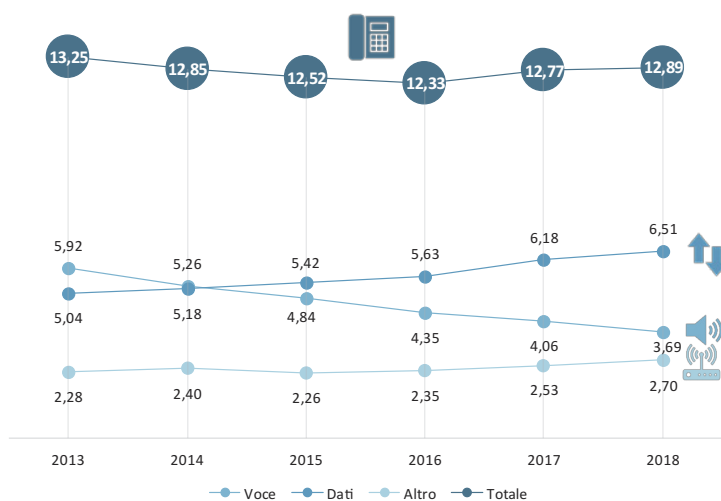


Figura 3.1.9 - Accessi alla rete fissa per tecnologia (%)

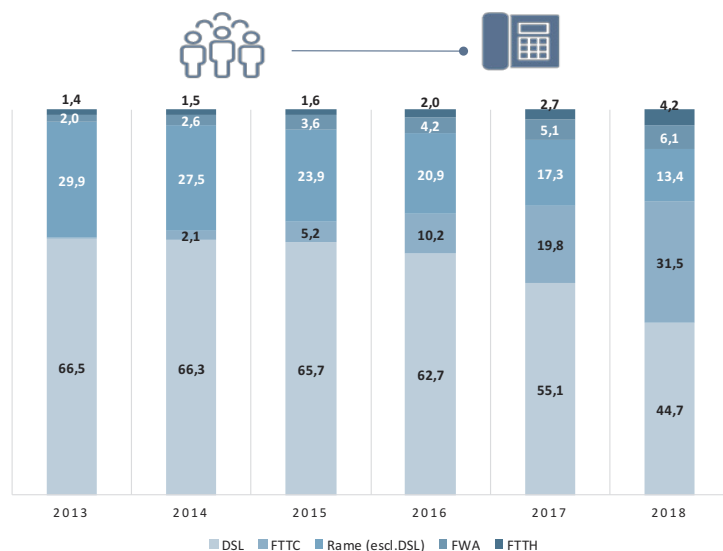
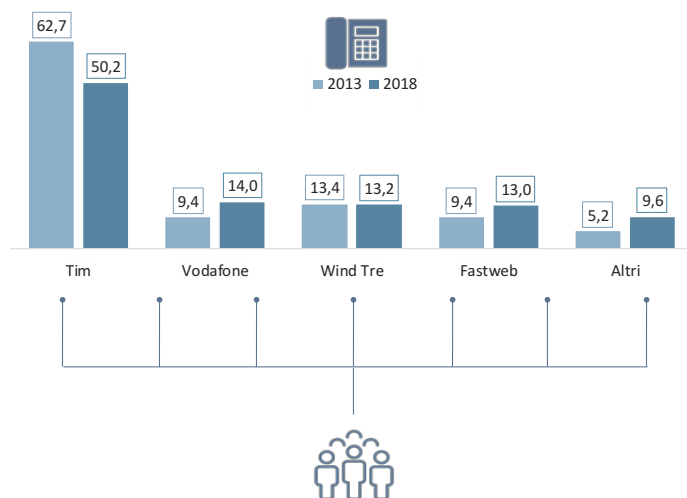


Figura 3.1.10 - Accessi alla rete fissa per operatore (%)



locità superiore a 30 Mbit/s, per un valore medio pari a 28,4 €/mese, in crescita dell'1%.

Nel periodo in esame, quindi, è possibile osservare l'esito dei profondi mutamenti nella composizione delle tecnologie utilizzate per la fornitura dei servizi di rete fissa (Figura 3.1.9).

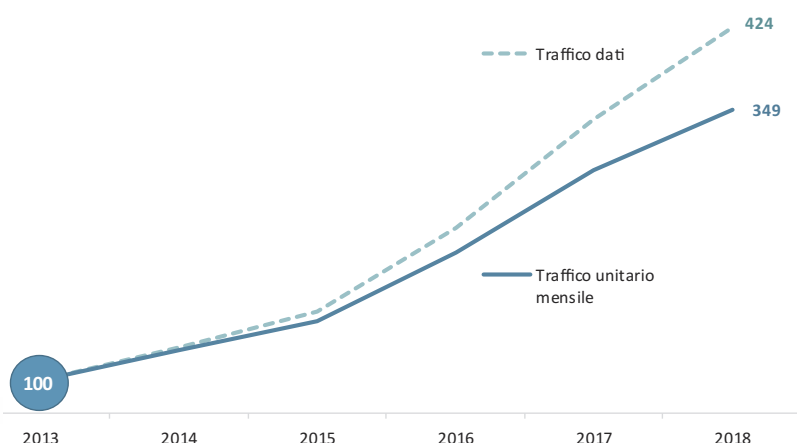
Gli accessi complessivi hanno visto una riduzione nell'ordine di 870 mila unità rispetto al 2013: il peso di quelli in rame, che nel 2013 era pari al 96% del totale, a fine 2018 scende a poco più del 58%; quelli in tecnologia mista FTTC (rame-fibra), sostanzialmente irrilevanti nel 2013, arrivano a superare il 31%; il peso degli accessi in tecnologia FWA è cresciuto (+4,1 p.p.), arrivando a soddisfare una customer base superiore a 1,2 milioni di linee. Allo stesso tempo, va segnalata la crescita della componente totalmente in fibra (FTTH) il cui peso ha raggiunto il 4,2%.

Guardando invece allo scenario competitivo (Figura 3.1.10), nel periodo considerato TIM ha perso oltre 12 p.p., attestandosi sulla soglia del 50% degli accessi complessivi. Ad avvantaggiarsene sono stati, in particolare, Vodafone (+4,6 p.p.) e Fastweb (+3,6 p.p.), mentre la quota di Wind Tre rimane sostanzialmente stabile (-0,2 p.p.). Da evidenziare come gli operatori minori abbiano guadagnato 4,4 p.p., come ulteriore testimonianza del dinamismo concorrenziale del settore.

Su base annua la crescita congiunta degli abbonati e della velocità media di connessione ha determinato un aumento del traffico dati di circa il 25%, con volumi (22.600 Petabyte nel 2018) che nel periodo esaminato (2013-2018) sono quadruplicati (Figura 3.1.11). Corrispondentemente, sono in decisa crescita (+19% circa rispetto al 2017) anche i consumi

<sup>36</sup> I dati si basano su quelli forniti dalle imprese nell'ambito dell'aggiornamento della reportistica europea sulla banda larga.

Figura 3.1.11 - Rete fissa: traffico dati e consumi unitari (2013=100)



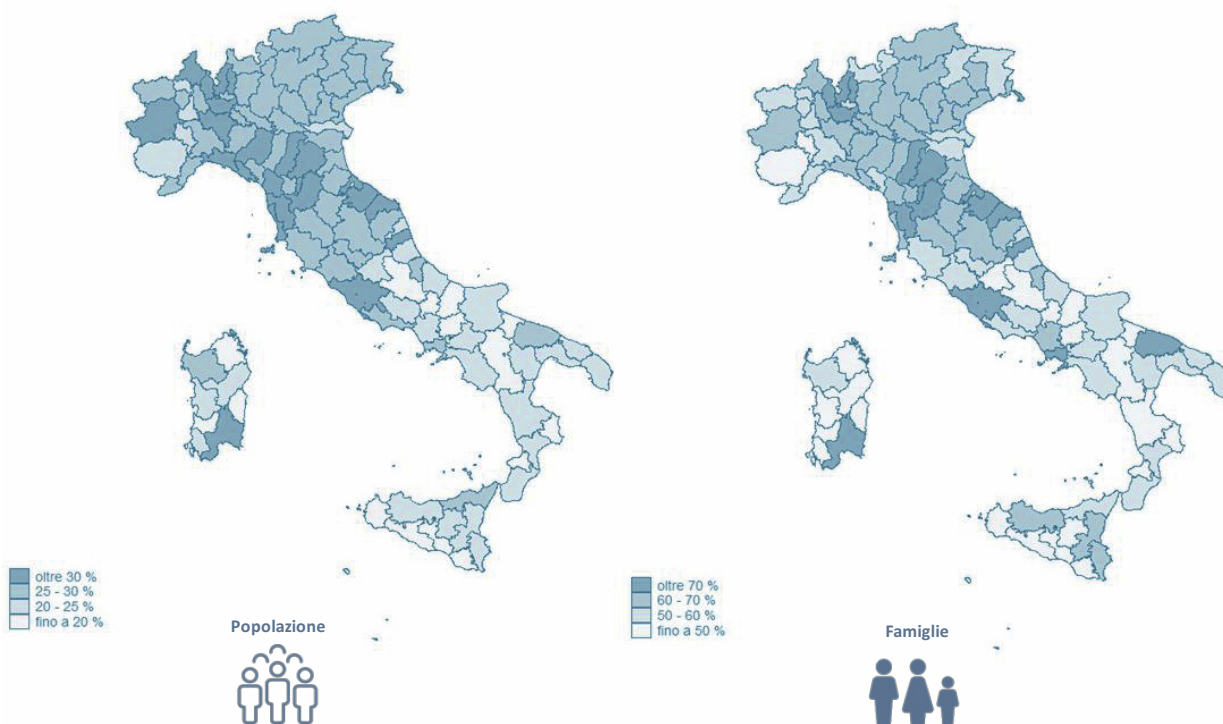
unitari, valutabili in oltre 110 Giga-byte/mese per abbonato. Tale risultato appare fortemente correlato – come già evidenziato lo scorso anno – alla crescente fruizione di contenuti video online, la cui offerta è caratterizzata da un continuo processo di arricchimento anche attraverso il potenziamento di offerte da parte di *player* già presenti sul mercato. I fattori di

domanda, socio-culturali e demografici, che caratterizzano la società italiana influenzano in misura sostanziale la diffusione delle tecnologie dell'informazione, di internet e dei servizi disponibili grazie alla rete. Il 94,4% (91,6% nel 2017) delle famiglie in cui vi è almeno un minorenni dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), mentre

tale percentuale scende al 31,4% (24,5% nel 2017) se si fa riferimento alle famiglie composte solo da ultrasessantacinquenni. Considerando il titolo di studio, il 94,9% (92,7% nel 2017) delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 64% (59,9% nel 2017) per le famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media<sup>37</sup>.

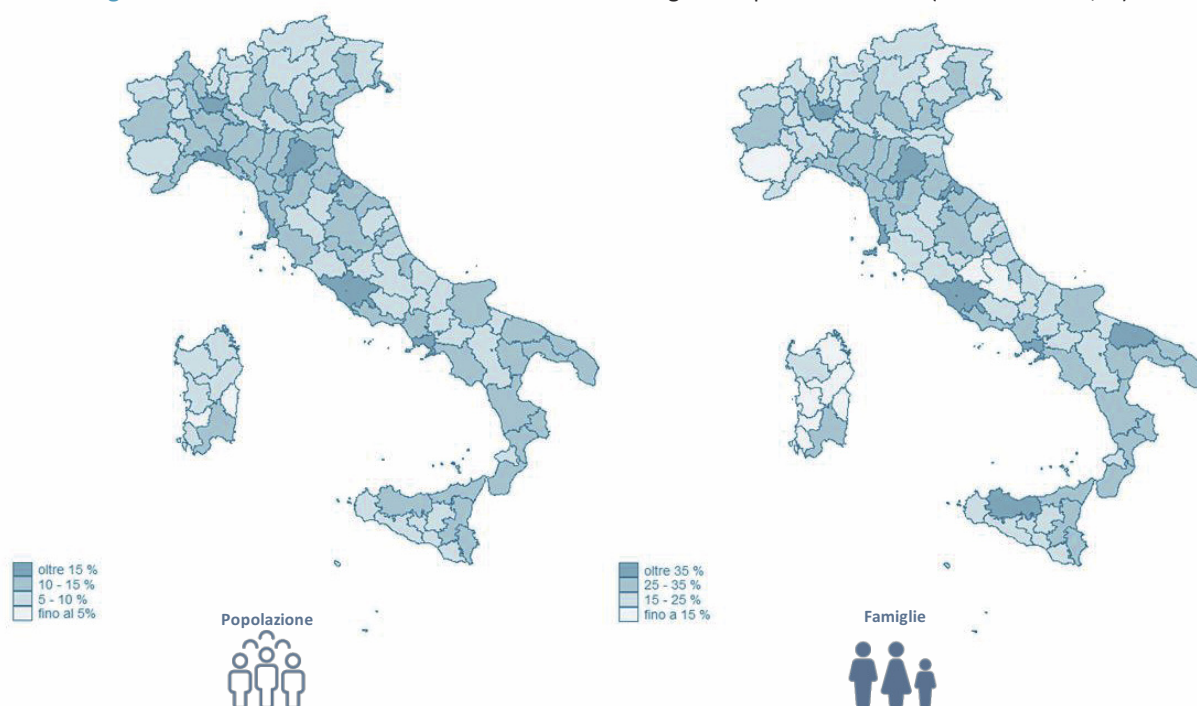
Ne consegue che oltre la metà (52,1%) della popolazione di età superiore ai 6 anni si connette giornalmente a internet, valore che sfiora la totalità per la coorte generazionale dei 15-24enni. Per quanto riguarda le coorti più anziane della popolazione, e tendenzialmente meno inclini ad utilizzare il web, nel corso degli anni si è registrato un consistente aumento nell'accesso a internet: nel 2018, il 39,3% delle persone con età compresa tra i 65 ed i 74 anni ha utilizzato internet; tale valore era pari al 13,8% nel

Figura 3.1.12 – Penetrazione dei servizi a banda larga nelle province italiane (dicembre 2018, %)



<sup>37</sup> Istat, "Cittadini, imprese e ICT – Anno 2018" del 18.01.2019.

Figura 3.1.13 – Penetrazione dei servizi a banda ultra-larga nelle province italiane (dicembre 2018, %)



2011 (analogamente, nello stesso periodo, è quintuplicata la quota delle persone con età superiore ai 75 anni che utilizzano la rete).

Anche le abitudini di consumo si evolvono, con particolare riferimento agli acquisti online; nel 2018 circa il 56% degli internauti non ha effettuato acquisti online, e, tra coloro che navigano sul web ma non hanno provveduto a effettuare acquisti online, il 43,9% ha comunque cercato online informazioni su merci o servizi.

Dal lato delle imprese, il 94,2% delle imprese con almeno 10 addetti possiede un accesso a internet a banda larga mobile o fissa e, nel corso dello scorso anno, è passata dal 22,1% al 29% la quota di quelle che dichiarano velocità di connessione in *download* di almeno 30Mbit/s. Da quanto sommariamente sopra descritto emerge l'importanza dei fattori relativi alla domanda nello stimolare la diffusione delle tecnologie internet-based in Italia. A fine 2018, gli accessi *broadband* residenziali e affari hanno, nel complesso, superato i 17 milioni di unità, pari ad un rapporto di 28,2

linee ogni 100 abitanti (27,3 nel 2017), mentre relativamente alle sole linee con capacità  $\geq 30$  Mbit/s l'indicatore è pari a 12,7 per 100 abitanti (7,5 nel 2017). Tuttavia, permangono differenze, anche se in via di attenuazione, nella diffusione dei servizi a livello geografico come è possibile evincere dalle Figure 3.1.12 e 3.1.13 dove viene rappresentata la penetrazione dei servizi di accesso a banda larga e ultra-larga in Italia su base provinciale. Nel complesso si conferma quanto già evidenziato nella Relazione annuale dello scorso anno: permane, un divario, seppure sempre minore, tra la macro-regione "Sud e Isole"

rispetto al "Nord-Ovest" e soprattutto al "Centro".

Tali differenze si accentuano con l'aumento del dettaglio analizzato, come emerge dal *ranking* delle 10 province rispettivamente con maggiore e minore diffusione della banda larga e ultra-larga (Figure 3.1.14 e 3.1.15).

Profondi sono stati i mutamenti intervenuti nelle comunicazioni su rete fissa in Italia: negli ultimi 15 anni il peso delle linee *broadband* sugli accessi complessivi è passato da meno del 20% nel 2004, all'84,4% di dicembre 2018 e si avvia oramai, con la tendenziale saturazione del mercato, verso un

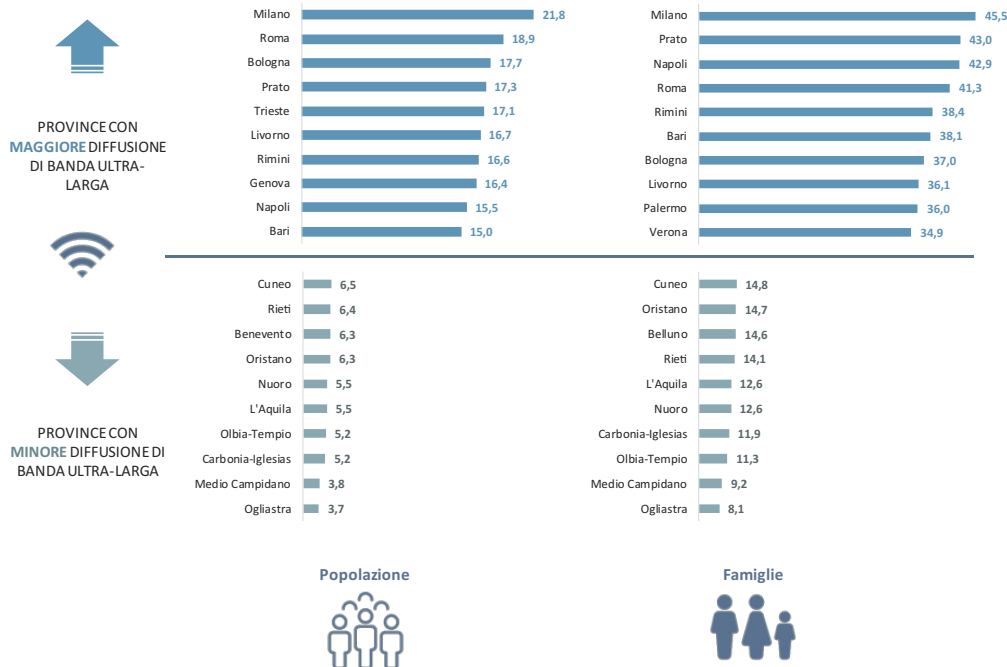
Tabella 3.1.4 – Servizi a banda ultra-larga nelle province italiane (Italia = 100)

Numero Indice	Popolazione		Famiglie	
	BB compless.	$\geq 30$ Mbit/s	BB compless.	$\geq 30$ Mbit/s
Nord-Ovest	111,7	106,1	105,8	100,4
Nord-Est	101,8	95,2	99,9	93,4
Centro	110,4	112,1	107,0	108,7
Sud e Isole	83,8	90,9	90,4	98,1
<b>Italia</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

3.1.14 - Ranking provinciale degli accessi *broadband* (dicembre 2018, %)



Figura 3.1.15 - Ranking provinciale degli accessi *ultrabroadband* (dicembre 2018, %)



andamento di tipo asintotico. In tale contesto va inoltre evidenziato come negli ultimi anni sia cresciuto il peso delle linee in tecnologie FTTC e FTTH, giunte a superare il

35% delle linee di accesso complessive (Figura 3.1.16). Contestualmente, guardando alla diffusione della larga banda nella rete fissa in rapporto alla popola-

zione, questa passa da 8 a 28,3 linee ogni 100 abitanti (*broadband*) e da 20,1 a 65,8 linee (*ultrabroadband*) ogni 100 famiglie (Figura 3.1.17); è da evidenziare, quindi,

Figura 3.1.16 - Linee *broadband* e FTTC-FTTH (% delle linee di accesso complessive)

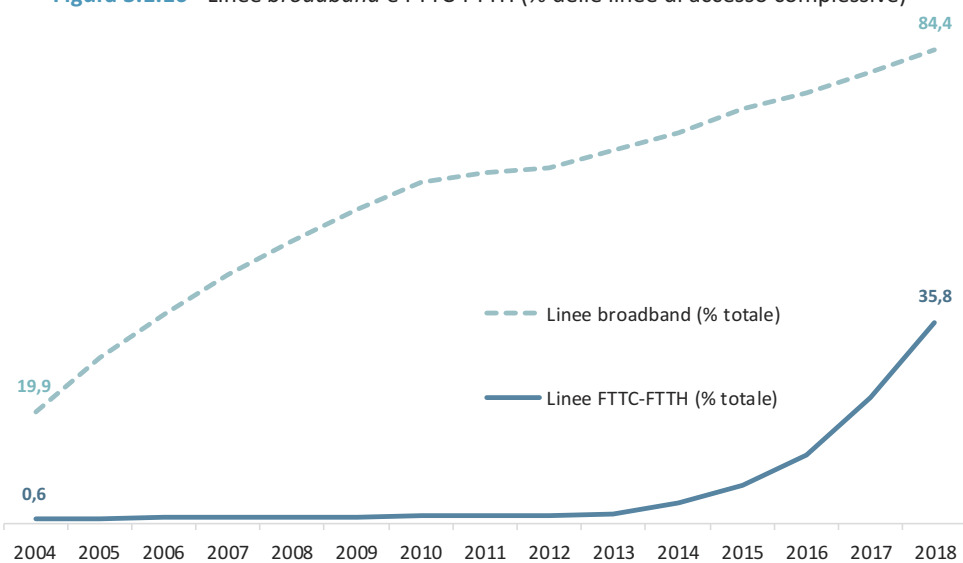


Figura 3.1.17 - Linee *broadband* complessive (% popolazione e famiglie)

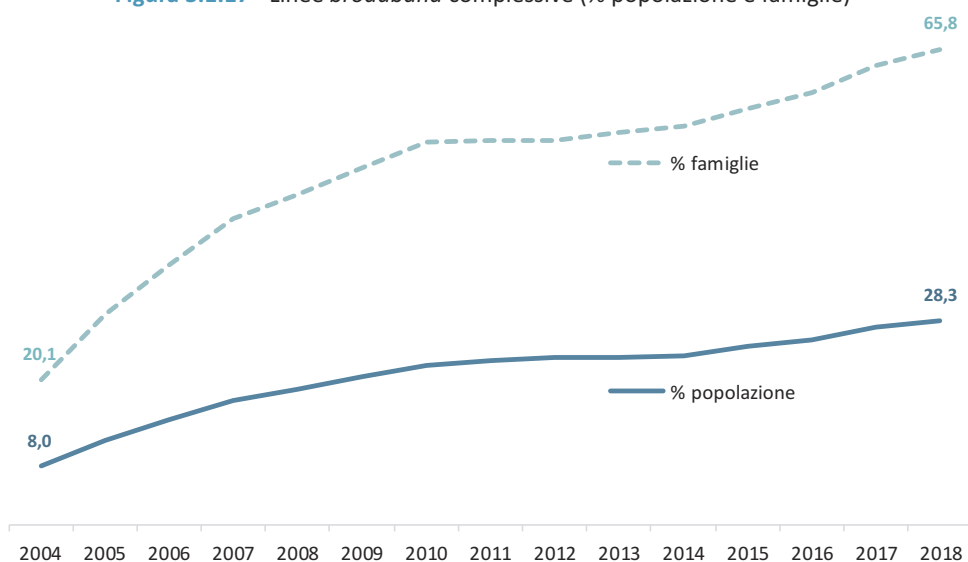
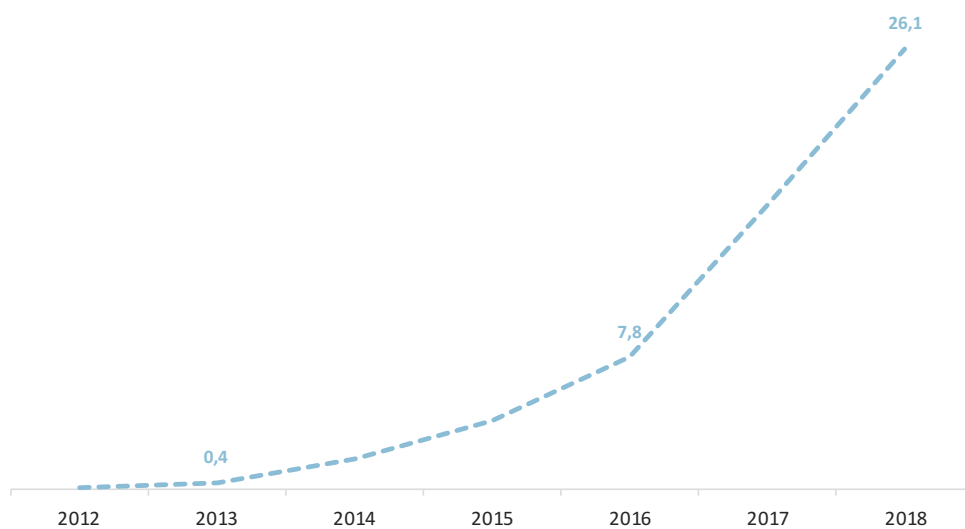
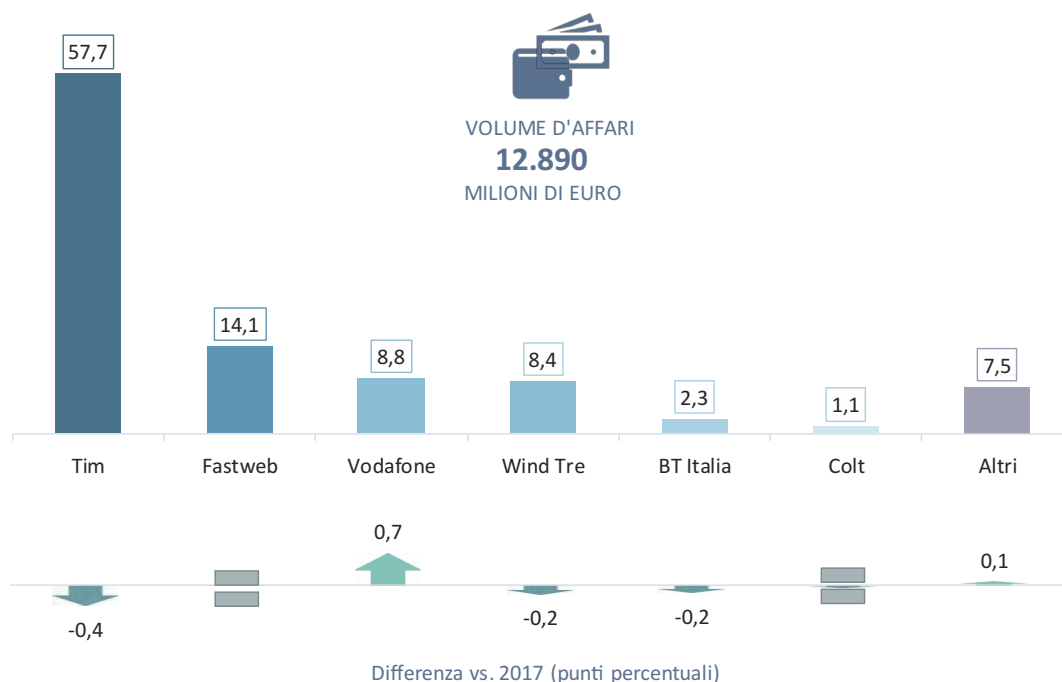


Figura 3.1.18 - Linee residenziali ultrabroadband (% delle famiglie)

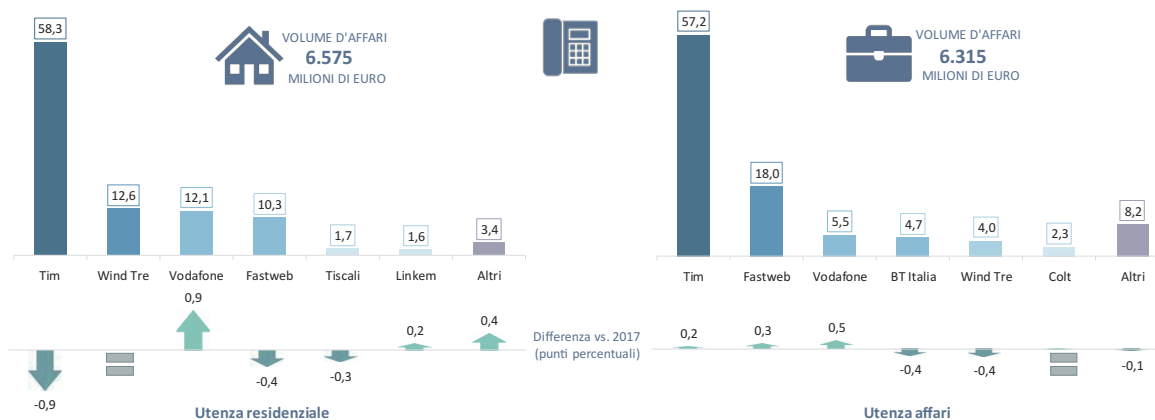




**Figura 3.1.19** - Spesa finale degli utenti per operatore (2018, %) <sup>38</sup>



**Figura 3.1.20** - Spesa finale degli utenti per operatore e per tipologia di utente (2018, %)



come oltre un quarto delle utenze domestiche sia ormai dotata di una linea *ultrabroadband*, mentre fino a 5 anni fa tale tipologia di servizio era sostanzialmente assente nella dimensione domestica italiana (Figura 3.1.18).

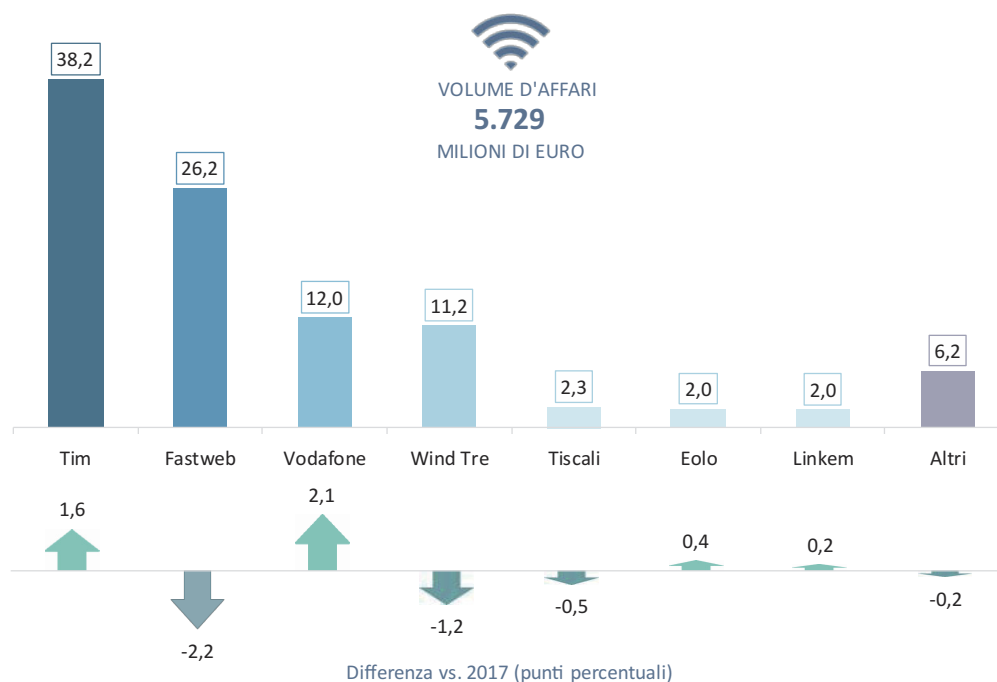
Passando ad analizzare gli scenari competitivi della rete fissa (Figura 3.1.19), TIM, seppure in leggera di-

scesa, vede la propria quota di spesa complessiva di famiglie e imprese attestarsi al 57,7%. Con l'eccezione della crescita di Vodafone (+0,7 p.p.) gli altri principali concorrenti non mostrano variazioni di rilievo. Con riferimento al mercato dei servizi di rete fissa per tipologia di utenza (Figura 3.1.20), anche nel 2018 si può osservare una maggiore con-

centrazione nel segmento residenziale rispetto a quello affari. Nel primo, la quota di TIM non è lontana dal 60%, nel secondo l'*incumbent*, anche se marginalmente, rafforza la propria leadership, mentre BT Italia e Wind Tre vedono limare il proprio peso a favore di Vodafone e Fastweb. L'evoluzione tecnologica che ha investito le telecomunicazioni su

<sup>38</sup> Si ricorda che le quote di mercato riportate, a seguito di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo operate dalle imprese e 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.

Figura 3.1.21 - Spesa per servizi finali su rete a larga banda (2018, %)



rete fissa negli ultimi anni, con gli ingenti investimenti effettuati da parte degli operatori in reti di nuova generazione, sono alla base della crescita del 6% dei ricavi da servizi *broadband*, il cui valore ha superato i 5,7 miliardi di euro<sup>39</sup>.

Nel mercato dei servizi *broadband* risulta pertanto maggiore la pressione concorrenziale (Figura 3.1.21), con la quota di TIM che si attesta intorno al 38%, in crescita rispetto all'anno precedente; Fastweb è il secondo operatore, con una quota intorno al 26%, mentre le quote del terzo (Vodafone) e del quarto (Wind Tre) operatore presentano dinamiche opposte, in diminuzione Wind Tre, in crescita Vodafone. Invariato risulta il peso complessivo delle principali quattro imprese (TIM, Fastweb, Wind Tre e Vodafone), che sfiorano congiuntamente l'88% del mercato.

L'evoluzione degli accessi *broadband* verso soluzioni qualitativa-

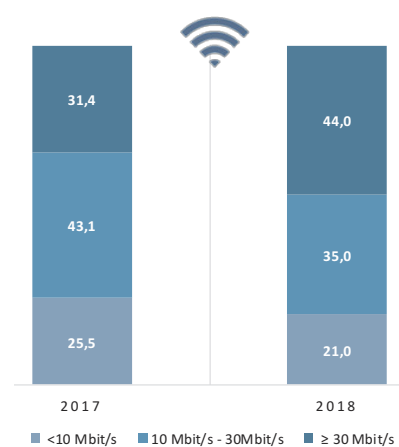
mente migliori in termini di velocità di connessione è testimoniata dalla significativa crescita (+53%) degli accessi con velocità pari o maggiore a 30 Mbit/s<sup>40</sup>; tale andamento ha prodotto una notevole crescita dei corrispondenti ricavi (Figura 3.1.22) che ormai risultano non lontano dal 50% del totale, mentre i ricavi da abbonamenti a linee con capacità superiore a 10 Mbit/s hanno raggiunto poco meno dell'80% degli introiti complessivi.

Anche se su livelli decisamente ancora contenuti, si segnala il dinamismo del segmento dei servizi FWA; le imprese del settore, infatti, hanno registrato una variazione positiva dei ricavi prossima al 16,5%, raggiungendo un volume d'affari *retail* di 265 milioni di euro (Figura 3.1.23).

Tali risultati sono anche legati alla grande flessibilità offerta da questa tipologia di servizi *broadband* che, infatti, ben si adattano sia alle esi-

genze di quelle zone geografiche che presentano problemi di infrastrutturazione legati ad aspetti geomorfologici (ad esempio piccoli centri urbani, aree rurali), sia alla sostituzione della linea fissa con quella *wireless* ad alta velocità nel segmento delle "seconde case", e sia, infine, a specifici segmenti di

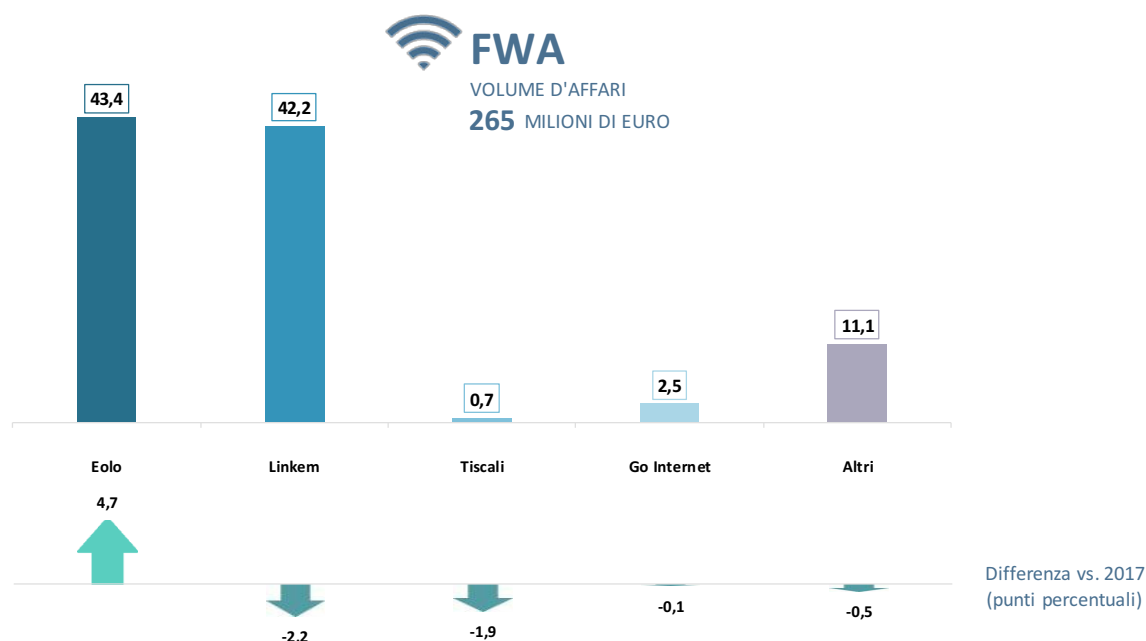
Figura 3.1.22 - Ricavi da servizi *broadband* per classe di velocità degli abbonamenti (%)



<sup>39</sup> I ricavi complessivi da servizi dati superano i 6,5 miliardi di euro qualora si considerino anche altri servizi dati "tradizionali" (servizi commutati di trasmissione dati, circuiti affittati, ecc.).

<sup>40</sup> Per maggiori dettagli, cfr. "Osservatorio sulle comunicazioni, n. 1/2019".

Figura 3.1.23 - Spesa per servizi FWA (2018, %)



mercato caratterizzati da particolari modelli di spesa. Tra i principali soggetti presenti in questo segmento di mercato, si segnalano gli operatori Eolo e Linkem che, congiuntamente, rappresentano relativamente ai ricavi oltre l'85% dell'offerta FWA complessiva.

#### I mercati di rete mobile

Il 2018 è stato un anno particolare per il mercato dei servizi di comunicazione su rete mobile: oltre che un aumento della pressione concorrenziale sui prezzi, accresciuta dall'ingresso nel mercato di Iliad, è stato anche l'anno della gara per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande 694-790 MHz, 3.600-3.800 MHz e 26.5-27.5 GHz (5G), che ha raggiunto

un importo complessivo di 6,55 miliardi di euro (Tabella 3.1.5).

Anche lo scorso anno è proseguita la flessione complessiva delle risorse del comparto che ha interessato quasi in misura equivalente sia i servizi voce che quelli dati (Figura 3.1.24). Difatti, gli introiti da servizi voce flettono di oltre il 10%; analogamente, si evidenzia la brusca riduzione (-7,8%) degli introiti relativi alla componente dati, effetto dovuto in buona parte alla pressione sui prezzi esercitata dalla diffusione dei servizi forniti dal nuovo operatore Iliad.

In termini di volumi, i servizi voce (Figura 3.1.25) hanno registrato una crescita del 2,1%, in linea con l'anno precedente. Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince

che a crescere sono, sostanzialmente, le chiamate verso rete mobile *off net* mentre subiscono una flessione del 3,8% quelle *on net*. L'invio di SMS anche nel 2018 ha seguito le dinamiche mostrate negli anni precedenti registrando un ulteriore calo del 27%, con volumi ormai trascurabili (circa 12 miliardi di SMS) e inferiori di quasi il 90% rispetto ai massimi raggiunti nel 2012.

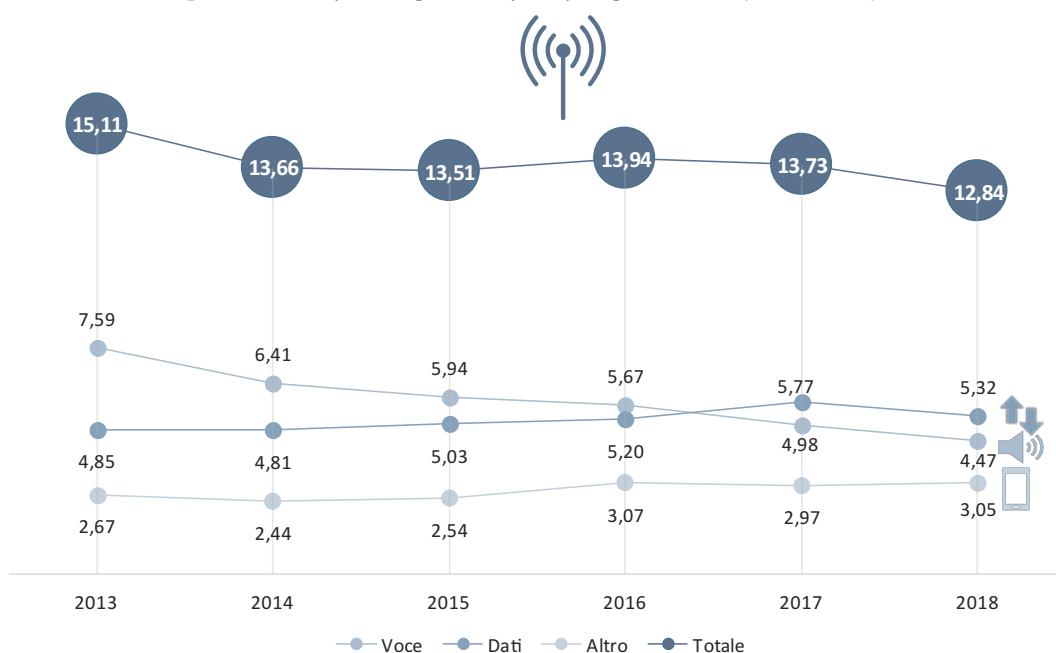
Il trend di riduzione dei ricavi voce (Figura 3.1.26) risulta notevolmente accentuato (-10,3%); una flessione più intensa si osserva relativamente alle chiamate verso la rete fissa (-16%) e per la direttrice internazionale (-14,5%), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali, che rappresentano circa l'80% dei ricavi del segmento, si riducono complessivamente di poco meno del 9%. Come già evidenziato lo scorso anno, appare evidente il progressivo processo di sostituzione della comunicazione vocale tradizionale con il diffondersi, anche nelle classi demografiche più mature, delle nuove forme di comunicazione veicolate dalle piattaforme online.

Tabella 3.1.5 - Gara per l'assegnazione delle licenze d'uso delle frequenze 5G

Frequenza	Importo (mln €)	Partecipante	Importo (mln €)
3.700 MHz	4.347	Tim	2.407
700 MHz	2.040	Vodafone	2.401
26 GHz	164	Iliad	1.193
<b>Totale</b>	<b>6.550</b>	Wind Tre	517
		Fastweb	33
		<b>Totale</b>	<b>6.550</b>

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati MISE

Figura 3.1.24 - Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)



Relativamente ai servizi dati, i volumi di traffico hanno raggiunto circa 1.700 Petabyte, con una crescita annuale del 50%. Alla base del consistente aumento del consumo di dati vi è soprattutto il cre-

scente utilizzo dei social network e dei servizi *streaming* disponibili sul web; nel 2018, il consumo medio mensile di dati da rete mobile è stato pari a 4,27 Gigabyte, con un trend di crescita in accelerazione

rispetto agli anni precedenti (Figura 3.1.27).

Continua ad ampliarsi il divario tra le SIM che utilizzano solo i servizi voce e quelle impiegate anche per accedere alla rete (Figura 3.1.28)<sup>41</sup>,

Figura 3.1.25 - Traffico voce nella telefonia mobile (miliardi di minuti e var. %)

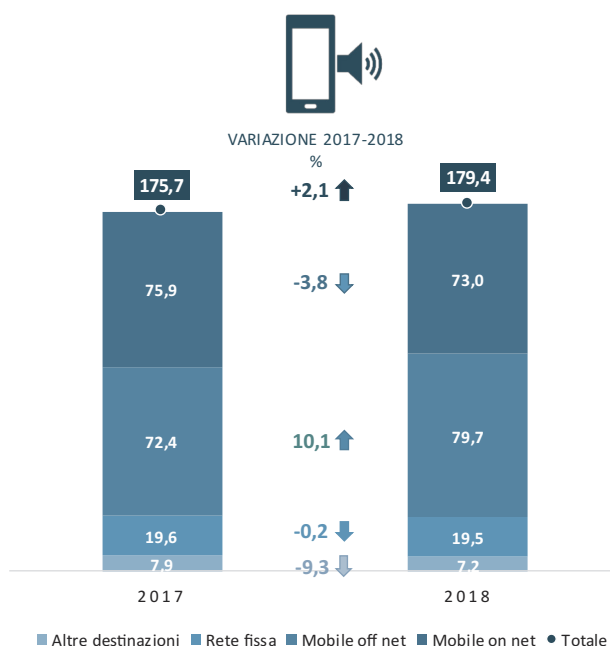
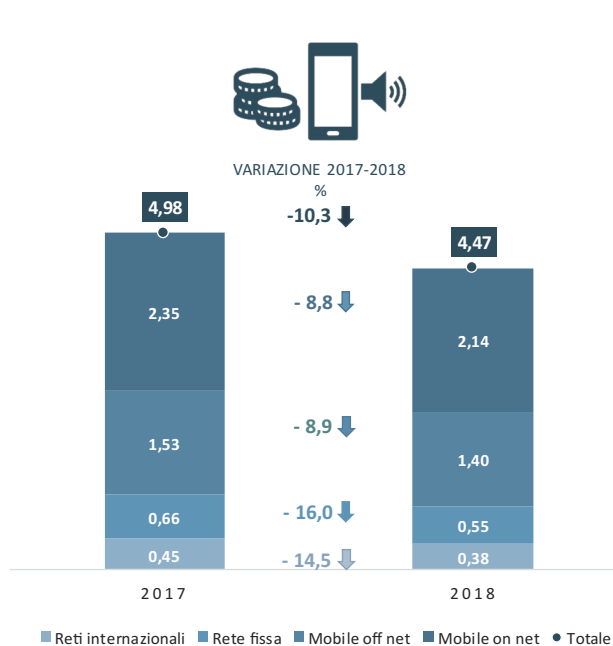
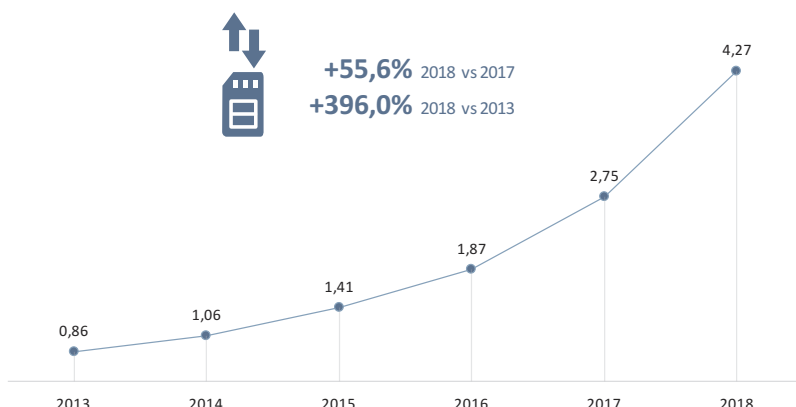


Figura 3.1.26 - Ricavi da servizi voce per direttrice di traffico (miliardi di € e var. %)

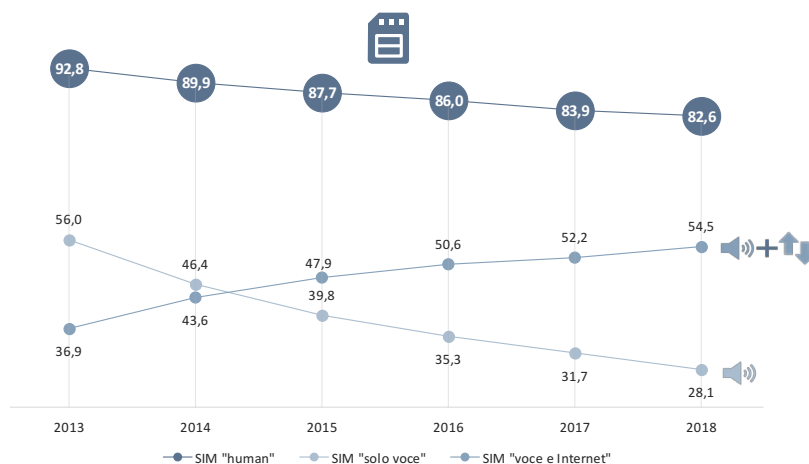


<sup>41</sup> Le SIM "human" sono pari alla differenza tra le SIM complessivamente attive e le SIM "M2M". Le SIM human comprendono anche SIM "solo dati" per le quali però, a differenza delle M2M, è prevista l'iterazione umana (come, ad esempio, le SIM per tablet).

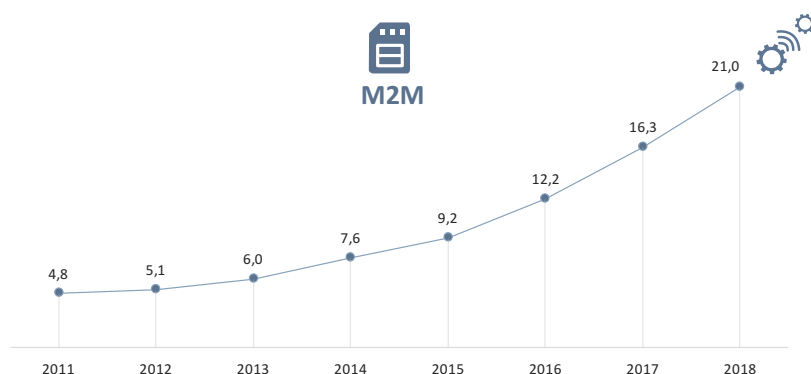
**Figura 3.1.27 - Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabyte/mese)**



**Figura 3.1.28 - Numero di SIM (milioni)**



**Figura 3.1.29 – Numero di SIM “M2M” (milioni)**



conseguenza, come già accennato, dell'effetto di sostituzione fra i servizi di comunicazione tradizionale con quelli online. Un ulteriore impulso all'utilizzo di

dati da postazione mobile è fornito dalla diffusione negli ultimi anni dei "connected devices" e delle possibili applicazioni nell'ambito dei servizi M2M (machine-to-ma-

chine); a tal proposito, le SIM M2M dal 2011 a fine 2018 sono più che quadruplicate, passando da uno stock stimabile in 4,8 milioni a 21 milioni di schede (Figura 3.1.29); anche in questo caso il trend, in termini di incrementi netti dei volumi, appare in accelerazione.

Con riguardo alle applicazioni delle M2M (Figura 3.1.30), l'Autorità stima che oltre l'80% delle SIM M2M si concentri nella mobilità (gestione delle flotte, sicurezza, sistemi di entertainment interni, ecc.) e nelle utility<sup>42</sup>. In particolare, il segmento delle "auto connesse" appare al momento quello più diffuso (con oltre il 47,6% delle SIM M2M).

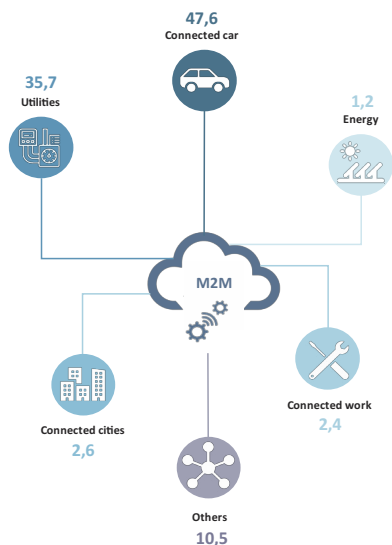
I ricavi da servizi dati mostrano per la prima volta una complessiva flessione (-7,8%) dovuta sia alla prevedibile riduzione degli introiti da SMS (-30,1%), sia alla componente legata alla navigazione su rete su cui, come ampiamente ricordato, la pressione competitiva si è accentuata a seguito dell'entrata sul mercato di Iliad (Figura 3.1.31). La Figura 3.1.32 ripercorre l'andamento dei ricavi da servizi dati negli ultimi dieci anni, suddivisi fra servizi tradizionali (SMS) e servizi dati innovativi, prevalentemente costituiti dai servizi di accesso a internet. Mentre nel 2008 gli introiti da SMS rappresentavano poco meno del 60% del totale, a partire dal 2010 i ricavi da SMS sono stati superati da quelli da accesso a internet e il divario si è progressivamente ampliato, con il 2018 che vede i servizi di messaggistica tradizionale rappresentare oramai meno del 10% del totale.

Un tema di interesse per comprendere le dinamiche del settore riguarda l'andamento dei ricavi medi unitari (cd. ARPU): il secondo semestre del 2018 ha visto la presenza sul mercato di Iliad, che ha certamente contribuito ad aumentare la

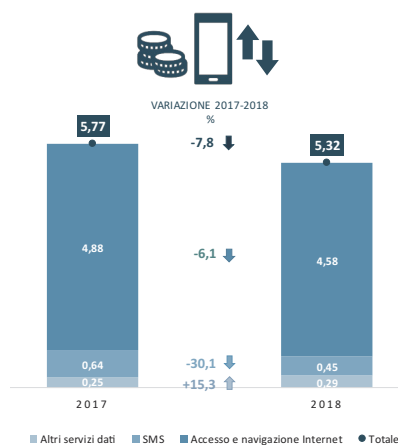
<sup>42</sup> Per maggiori dettagli cfr. Berc-Cisco, "The rise of M2M Devices", 15 ottobre 2015.



**Figura 3.1.30** - Distribuzione delle SIM M2M per tipologia di applicazione (2018, %)



**Figura 3.1.31** - Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di € e variazione %)

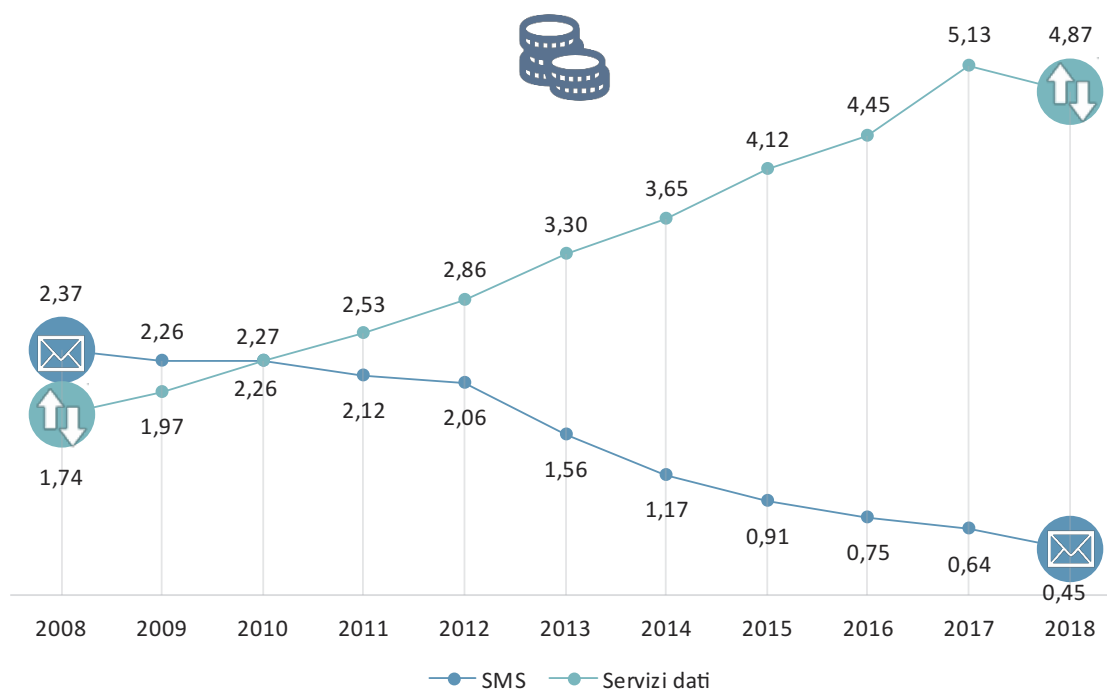


pressione concorrenziale sui prezzi che caratterizza il settore della telefonia mobile.

I ricavi medi unitari per SIM<sup>43</sup> e per utente (con valori pari a circa 150 e 250 €/anno)<sup>44</sup>, scendono rispettivamente del 4,5% e 6,4%, in particolare nella componente voce rispetto ai dati, mentre tende a crescere la spesa per i terminali (Figura 3.1.33).

La composizione dei ricavi unitari per tipologia di servizi è naturalmente correlata ai trend relativi ai ricavi e ai volumi totali (Figura 3.1.34). Nel dettaglio, per i servizi voce i ricavi unitari registrano una contrazione del 12,1%, mentre, a seguito del forte aumento dei volumi, decisamente di rilievo è la

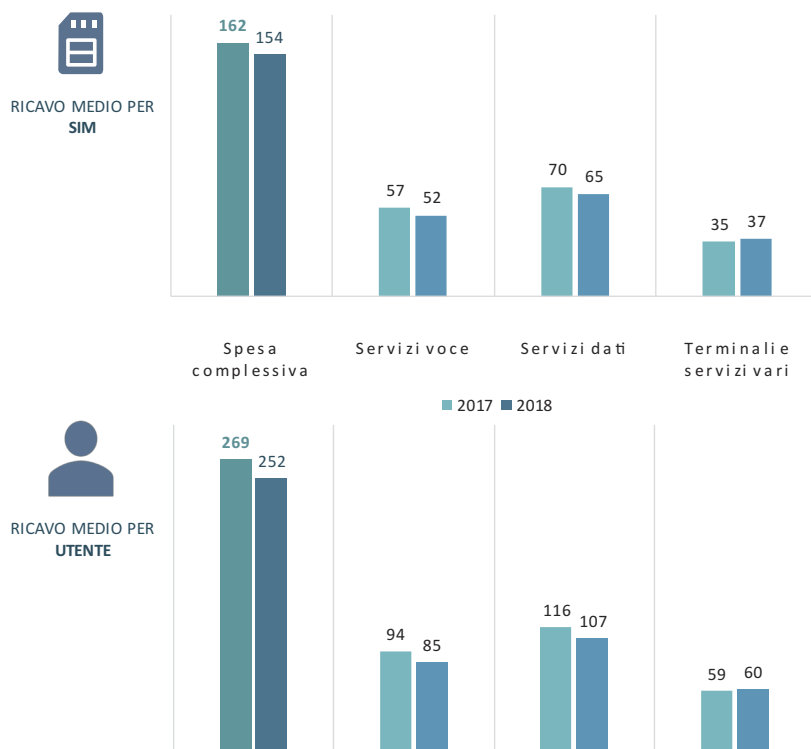
**Figura 3.1.32** - Ricavi da SMS e da servizi dati (miliardi di €)



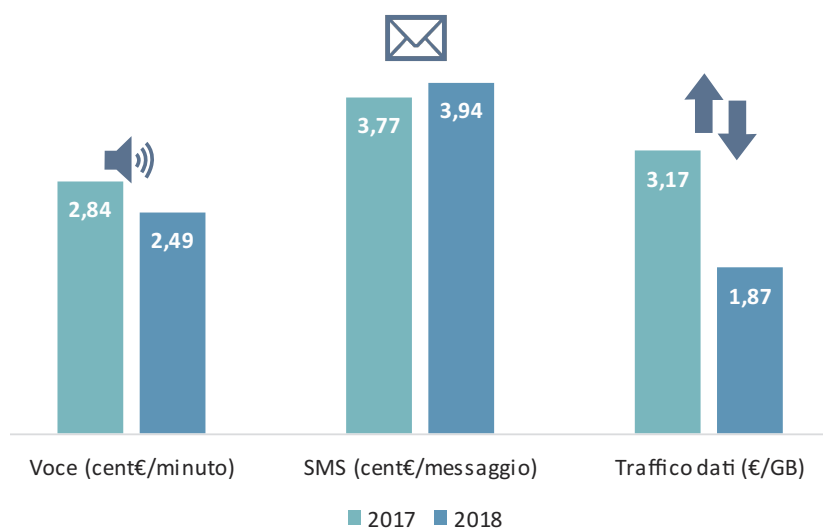
<sup>43</sup> I valori sono calcolati al netto delle SIM M2M.

<sup>44</sup> I valori in figura sono stati calcolati avendo a riferimento i dati relativi alla popolazione di età compresa tra i 10 e gli 80 anni, riportati sul sito web dell'Istat (<http://demo.istat.it>).

**Figura 3.1.33** - ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno)



**Figura 3.1.34** - Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati



flessione per i servizi dati (-41,2%). Con riferimento agli introiti unitari degli SMS, si conferma il trend di crescita già osservato lo scorso anno (+4,5%).

Dal punto di vista concorrenziale, il mercato mobile appare naturalmente configurarsi come un oligopolio ristretto in cui tre operatori (TIM, Vodafone e Wind Tre) presentano quote non lontane tra loro (Figura 3.1.35). Nel 2018, TIM risulta essere il primo operatore mobile del mercato con il 34,5% dei ricavi, seguito da Vodafone (30,5%) e Wind Tre (29,8%), operatore quest'ultimo che sembra avere maggiormente sofferto della concorrenza del nuovo entrante Iliad<sup>45</sup>.

Relativamente alle quote di mercato per categorie di utenza, si rilevano assetti concorrenziali differenziati (Figura 3.1.36). Nel segmento residenziale, Wind Tre, anche se in flessione di 1,1 punti percentuali, si conferma *market leader* seguita da TIM (in crescita di 1 p.p.), mentre la quota di Vodafone scende di 1,5 p.p..

Nel segmento della clientela affari, TIM rafforza la propria posizione di primo operatore del mercato mentre flette in misura non marginale Wind Tre.

Con riferimento agli operatori mobili virtuali (MVNO) si osserva, nel complesso, un aumento del fatturato del 6,9%, che si attesta su di un giro di affari di circa 570 milioni di euro (Figura 3.1.37); tale risultato è stato raggiunto grazie alla crescita, in particolare, dei ricavi di DIGI Italy e, soprattutto, di Fastweb, mentre in leggero calo risultano quelli di Poste Mobile.

Gli investimenti effettuati e gli addetti risultano sostanzialmente stabili

<sup>45</sup> Relativamente all'anno 2017, le quote di mercato riportate, a causa di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo e di riclassificazioni operate dalle imprese, non sono immediatamente confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione Annuale.

Figura 3.1.35 - Quote di mercato nella spesa finale (2018, %)

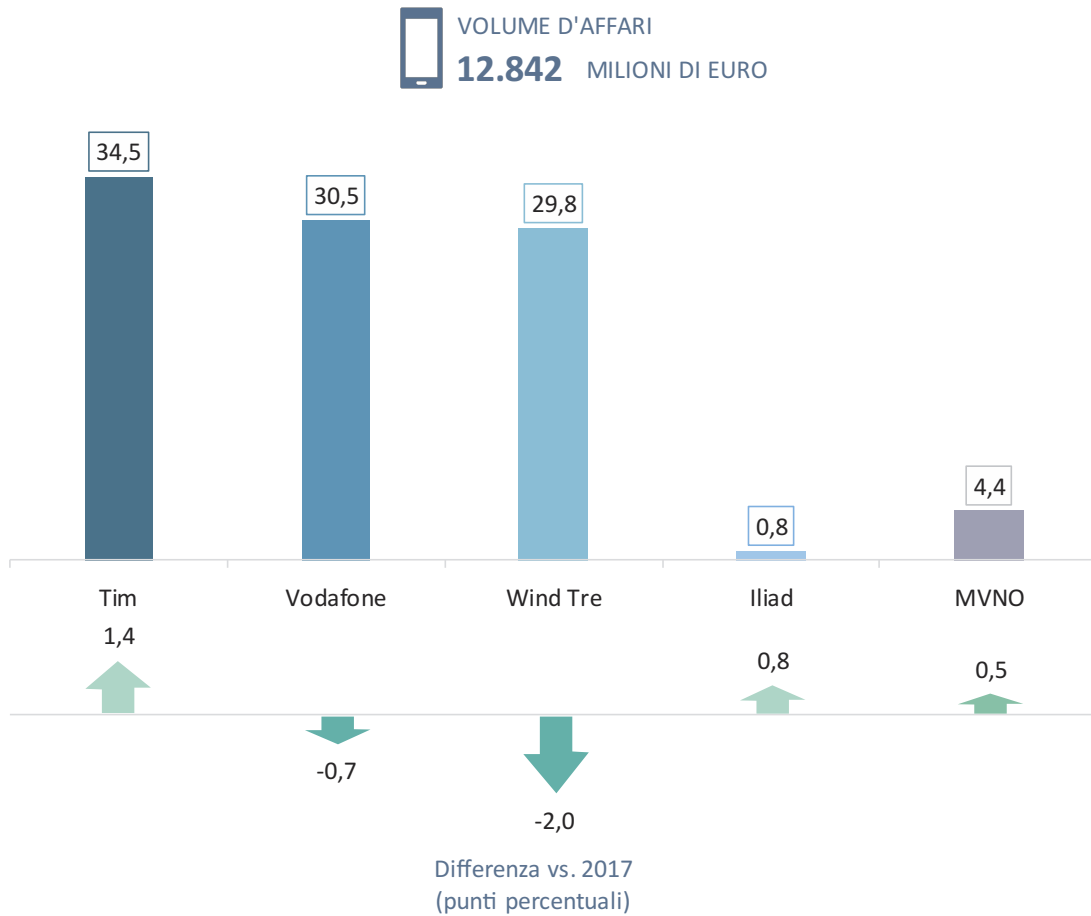
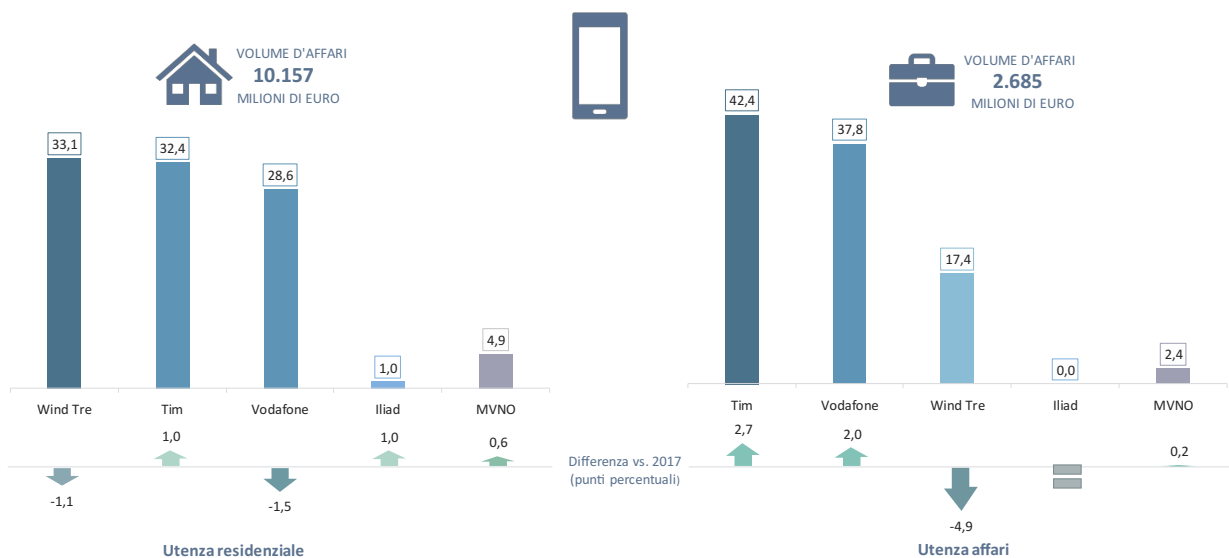
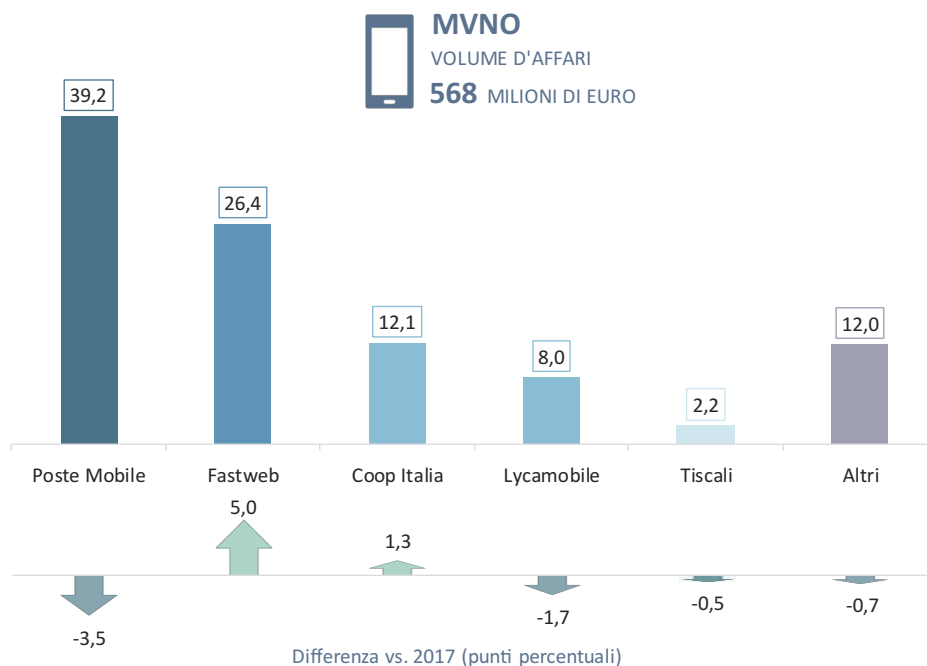


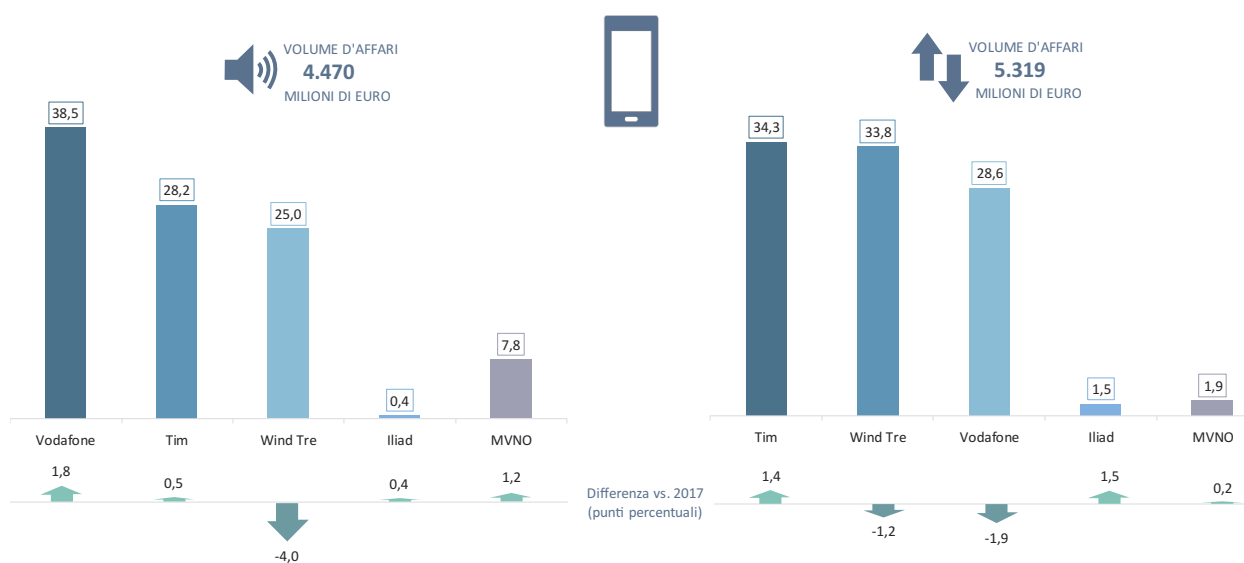
Figura 3.1.36 - Quote di mercato nella spesa finale per tipologia di clientela (2018, %)



**Figura 3.1.37 - Quote del segmento degli MVNO (2018, %)**



**Figura 3.1.38 - Quote di mercato nei segmenti voce e dati (2018, %)**



rispetto al 2017. I primi si mantengono intorno ai 30 milioni e rimangono naturalmente di entità marginale, mentre il numero di addetti supera le 300 unità.

In relazione allo scenario strategico, Poste Mobile si conferma leader del segmento MVNO con il 39,2% mentre aumenta il peso di Coop Italia (+1,3 p.p.) e Fastweb (+5,0 p.p.), che continua a focalizzarsi su un *business model* fondato sul-

l'integrazione con l'offerta di servizi di rete fissa.

Con specifico riguardo alle quote di mercato nei servizi voce e dati, Vodafone (38,5%) rafforza il proprio primato nel segmento dei servizi voce, Tim (+1,4 p.p.) diventa leader di mercato nel segmento dati a danno di Wind Tre (-1,2 p.p.) e Vodafone (-1,9 p.p.), mentre il nuovo entrante, Iliad, raggiunge 1,5 p.p. superando, in sei mesi di attività, il

complesso degli MVNO (Figura 3.1.38).

Un indicatore utile per valutare la dinamica competitiva nel comparto della telefonia mobile è rappresentato dall'andamento delle linee acquisite e dismesse dagli operatori, nonché dall'utilizzo, da parte degli utenti, del servizio di *mobile number portability*. Nel 2018, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili ha raggiunto i 60 milioni di

Figura 3.1.39 - Indice di movimentazione dinamica (%)<sup>47</sup>

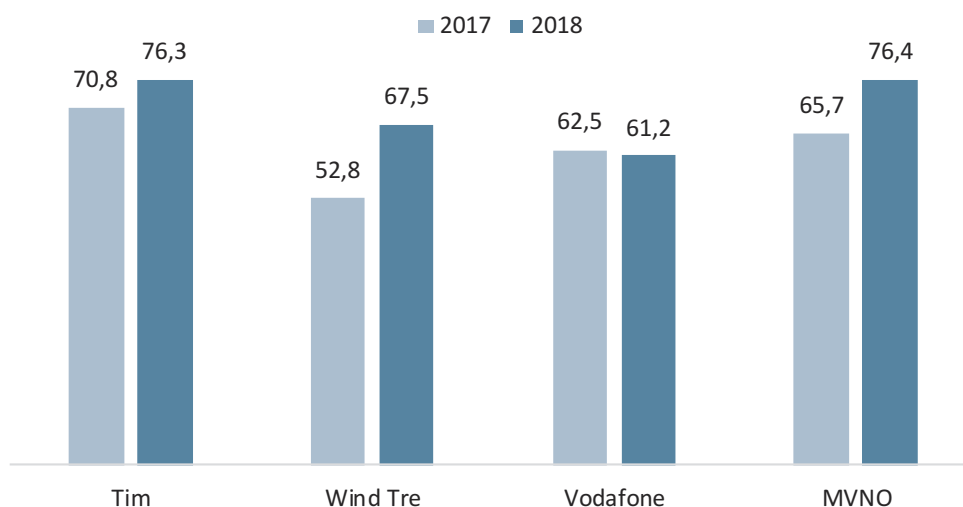
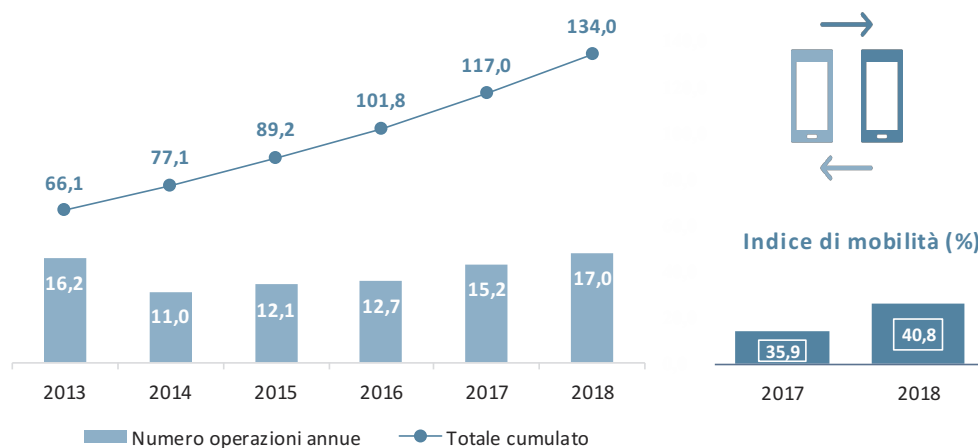


Figura 3.1.40 - Servizio di *mobile number portability*: numero di operazioni (milioni) e indice di mobilità (%)



operazioni, in crescita del 13% rispetto all'anno precedente. L'indice di movimentazione dinamica (Figura 3.1.39) fornisce una sintesi delle dinamiche di mercato<sup>46</sup>; in media, la movimentazione in entrata e in uscita rispetto alla base clienti è aumentata dal 62,5% del 2017 al 72,1% dello scorso anno.

Le operazioni complessive del servizio di *mobile number portability* hanno raggiunto i 134 milioni di unità (Figura 3.1.40), con una crescita di 17 milioni rispetto al 2017. I volumi rilevati nel corso degli anni confermano l'efficacia del percorso regolamentare dell'Autorità<sup>48</sup> che prevede da un lato la

riduzione dei tempi per l'attivazione del servizio di portabilità del numero, dall'altro la gratuità per il cliente che lo richiede. L'indice di "mobilità" della *mobile number portability*, che misura la propensione al passaggio a un nuovo operatore, segna un aumento di 4,9 p.p.<sup>49</sup>.

<sup>46</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 netto delle M2M (al denominatore).

<sup>47</sup> In considerazione dei soli 6 mesi di attività svolta da Iliad nel 2018, il corrispondente valore dell'indicatore risulta privo di significato e pertanto non è stato riportato nella figura.

<sup>48</sup> Cfr. delibere nn. 147/11/CIR e 651/13/CONS.

<sup>49</sup> L'indice di mobilità è dato dal rapporto tra il totale delle linee donate/acquisite attraverso il ricorso al servizio di *mobile number portability* nell'anno e la corrispondente *customer base* media complessiva (al netto delle linee M2M). È da notare come l'andamento descritto sia dovuto anche alla riduzione del valore del denominatore dell'indice rappresentato dalla *customer base* media di riferimento, che si è ridotta da 86,8 a 84,9 milioni.



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

#### Principali trend del 2018\*

- ✓ I **ricavi** del settore dei servizi postali ammontano a circa 7 miliardi di euro, in crescita del 5% circa rispetto all'anno precedente.
- ✓ I **volumi** ammontano a 3,7 miliardi di invii, in riduzione dell'1,3% rispetto all'anno precedente.
- ✓ La **concorrenzialità** nel settore dei servizi postali che non rientrano nel perimetro del servizio universale continua a rimanere sostanzialmente invariata.
- ✓ Per quanto riguarda i **servizi pacchi** fuori dal servizio universale (che includono i servizi offerti dai corrieri espresso), si registra invece l'assenza di un operatore dominante a livello nazionale.
- ✓ Gli **investimenti** in immobilizzazioni materiali e immateriali del settore crescono del 18,9% rispetto all'anno precedente.

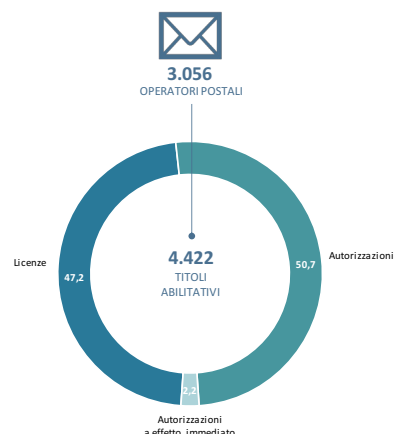
\*Si evidenzia che sono intervenute sensibili rettifiche, da parte di diversi operatori, sui valori dei ricavi e dei volumi per i prodotti non rientranti nel servizio universale. Per tale motivo non è stato possibile ricostruire una serie storica quinquennale ed alcuni dati possono variare rispetto a quanto rappresentato nella Relazione annuale del 2018 (cfr. box con nota metodologica).

A differenza degli altri paesi europei, il mercato postale italiano continua ad essere caratterizzato dalla presenza di un numero molto elevato di operatori. Ad aprile 2019, nel settore postale, si registrano 3.056 imprese, con una crescita del 5,2% rispetto al 2018; 4.422 sono i titoli abilitativi rilasciati dal Ministero

dello Sviluppo Economico (MISE), distinti tra licenze e autorizzazioni generali, come riportato in Figura 3.2.1<sup>50</sup>. Vi sono, inoltre, 6 licenze individuali speciali assegnate nel corso dell'anno 2019 per la fornitura del servizio di notifica a mezzo posta.

Dal punto di vista della forma giuridica delle imprese, il 42,8% dei titoli abilitativi è detenuto da imprese individuali, il 29,7% da società a responsabilità limitata e solo il 2,1% da società per azioni. Una così elevata frammentazione del settore non rende possibile una ricognizione censuale dei soggetti abilitati, per cui, anche quest'anno, i dati si riferiscono ai maggiori operatori in termini di fatturato (cfr. box con nota metodologica). Ad eccezione di questi ultimi, infatti,

Figura 3.2.1 - Composizione (%) dei titoli abilitativi ad aprile 2019



Fonte: dati MISE

gli altri soggetti abilitati operano principalmente a livello locale e, spesso, si aggregano tra loro al fine di ottenere una maggiore copertura territoriale. Questi operatori sono

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

Ad aprile 2019 l'Autorità ha rilevato i principali dati economici delle imprese operanti nel mercato postale in Italia per gli anni 2016, 2017 e 2018. Come in passato, 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 effettuare tale rilevazione sui principali operatori in ordine di fatturato: il monitoraggio di quest'anno è stato esteso a 33 operatori, 4 in più rispetto all'anno scorso, incluso il fornitore del servizio universale (Poste Italiane). Inoltre, al fine di fornire una corretta e realistica visione dei mercati del settore di competenza, anche quest'anno agli operatori è stato chiesto di fornire i dati con riferimento a tutte le varie unità produttive che, a qualsiasi titolo, svolgono singole fasi del servizio unitariamente considerato all'interno del gruppo: attraverso tale modalità, l'Autorità è riuscita a censire i valori di circa 800 operatori locali che, a vario titolo, collaborano con gli operatori oggetto del monitoraggio. Alla luce del recente Regolamento (UE) 2018/644 sui pacchi transfrontalieri in cui, coerentemente alla giurisprudenza affermata di recente, i pacchi postali sono esaustivamente definiti come invii aventi un peso massimo di 31,5 Kg, si evidenzia che sono intervenute sensibili rettifiche, da parte di diversi operatori, sui valori dei ricavi e dei volumi per i prodotti non rientranti nel servizio universale. Per tale motivo non è stato possibile ricostruire una serie storica quinquennale omogenea e, relativamente ad alcune informazioni, i valori non risultano allineati a quelli esposti nella Relazione annuale del 2018.

<sup>50</sup> Il numero di imprese è inferiore al numero di titoli rilasciati in quanto 1.366 imprese (il 44,7%) detengono sia la licenza individuale (per offrire servizi postali che rientrano nel servizio universale postale) sia l'autorizzazione generale (per offrire servizi postali al di fuori del servizio universale).

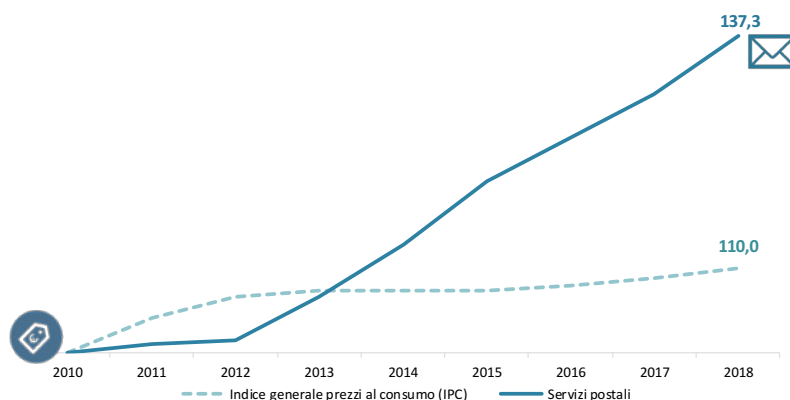
prevalentemente inseriti in strutture organizzative più ampie e sono attivi solo in alcune fasi della catena del valore relativa al mercato postale (raccolta, consegna, trasporto, e così via). Il traffico complessivo risulta ancora gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-end*). Come negli anni passati, tra gli operatori figurano sia operatori postali tradizionali (Poste Italiane, Nexive, Fulmine, etc.) sia i corrieri espresso<sup>51</sup>; tra questi ultimi figura per la prima volta Amazon.

### La dimensione del settore e l'andamento dei prezzi

Nel 2018 il settore dei servizi postali in Italia ha fatturato complessivamente 7 miliardi di euro, con un aumento del 5% rispetto all'anno precedente<sup>52</sup>. Il peso dei servizi postali sull'economia, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore ed il PIL, è pari a 0,40%, in leggera crescita (+0,01%) rispetto all'anno precedente; in termini occupazionali, invece, il peso del settore postale è lievemente in diminuzione rispetto agli altri anni ed è pari allo 0,63%<sup>53</sup>.

Utilizzando come anno base il 2010, l'andamento dei prezzi dei prodotti postali (Figura 3.2.2) è prima (periodo 2009-2012) in linea quello dei prezzi al consumo (IPC), per poi subire un aumento che li ha portati a discostarsi nel tempo

Figura 3.2.2 - Andamento dei prezzi dei servizi postali (2010=100)



Fonte: dati Istat

dall'evoluzione dell'IPC. L'incremento dei prezzi è riconducibile alle manovre tariffarie relative ai prodotti rientranti nel servizio universale (SU), il cui scopo è stato quello di rendere sostenibile l'onere del servizio universale, a fronte del continuo calo dei volumi di posta tradizionale (cfr. delibere nn. 728/13/CONS e 396/15/CONS). È utile ricordare che un simile andamento dei prezzi è riscontrabile negli altri paesi europei<sup>54</sup> a dimostrazione di un fenomeno di natura strutturale connesso all'evoluzione internazionale del settore.

Le tendenze che hanno caratterizzato il settore postale italiano negli ultimi anni, e che verosimilmente proseguiranno in futuro, possono essere sinteticamente individuate, da un lato, in un sensibile calo dei volumi degli invii di posta ordinaria e, dall'altro, in una crescita sostenuta dei

servizi di consegna dei pacchi. Si tratta di tendenze strutturali, riscontrabili in tutti i paesi, prodotte dal progresso tecnologico e dalla conseguente sempre più pervasiva trasformazione digitale che ha interessato quasi tutti i settori dell'economia e della società. La trasformazione digitale, di fatto, ha messo a disposizione dei cittadini numerose forme di comunicazione caratterizzate dall'immediatezza e dalla facilità di fruizione (quali *e-mail* e messaggistica su rete mobile), causando un incessante calo dei volumi di invii di corrispondenza tradizionale; inoltre, ampliando le possibilità di scelta dei consumatori attraverso l'utilizzo delle piattaforme di commercio online, ha determinato una crescita senza precedenti dei volumi di pacchi spediti, un trend che ci si attende prosegua anche per il futuro considerato che l'Italia risulta essere,

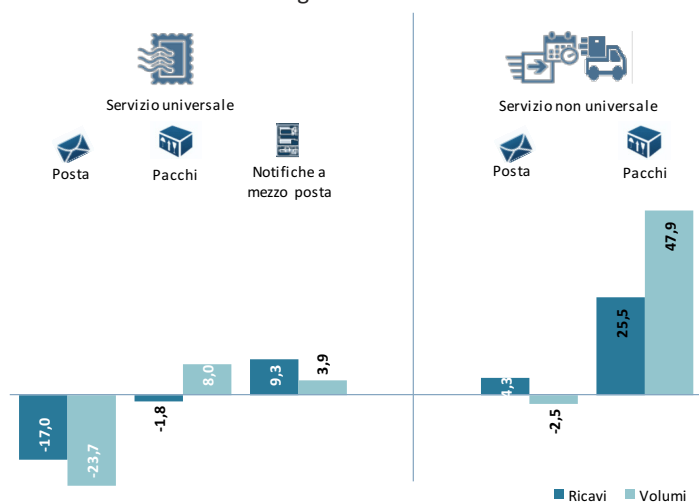
<sup>51</sup> È importante sottolineare al riguardo che la sentenza della Corte di giustizia del 31 maggio 2018 (Confetra, Aicai e altri /AGCOM e MISE, cause riunite pregiudiziali C-259/16 e C-260/16) ha definitivamente chiarito il quadro normativo di riferimento del servizio di consegna dei pacchi e quale sia la corretta applicazione delle disposizioni della direttiva 97/67 a settori diversi da quello del servizio universale. La Corte, richiamando precedenti pronunce, ha stabilito che i servizi forniti dai corrieri espresso sono servizi postali e che i corrieri espresso sono operatori postali.

<sup>52</sup> Si osservi che il dato include anche i ricavi derivanti da altri servizi (ad esempio filatelia, vendita di caselle postali, servizi di intermediazione, etc. che, nel 2018, ammontano a circa 67 milioni di Euro e che non hanno un corrispondente nei volumi di posta inviata), mentre i servizi postali considerati per la valutazione dei ricavi e dei volumi complessivi del settore in questa Relazione sono i seguenti: servizio universale, inclusi i servizi di notifica a mezzo posta, ed i servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale, inclusivi dei servizi di corriere espresso.

<sup>53</sup> Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Istat e degli operatori.

<sup>54</sup> Cfr. Osservatorio sulle comunicazioni.

**Figura 3.2.3 -** Variazione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali negli ultimi tre anni



in ambito europeo, uno dei paesi con la più bassa spesa pro-capite per acquisti online.

Come riportato nella Figura 3.2.3<sup>55</sup>, che registra le variazioni percentuali tra il 2016 ed il 2018, il settore postale italiano ha subito complessivamente una riduzione dei volumi del 6,4%, a fronte di un aumento dei ricavi dell'11,5%. Nell'ultimo triennio si confermano le tendenze già riportate in passato: il netto calo dei ricavi e dei volumi della posta rientrante nel servizio universale è bilanciato dalla crescita dei pacchi fuori dal servizio universale (che includono i servizi da corriere espresso) e dai servizi di notifica mezzo posta. Per quanto riguarda la posta (lettere) che non è parte del servizio universale, no-

nostante per questa tipologia di servizi nell'ultimo triennio si registri una decrescita in termini di volumi (-2,5%), i ricavi aumentano del 4,3%. La causa di questo andamento appare potersi rintracciare nella capacità degli operatori di valorizzare le proprie prestazioni grazie alla fornitura di nuovi servizi a valore aggiunto. Si osserva, infine, che, nel triennio 2016-2018, nel segmento dei pacchi fuori dal servizio universale si registra un aumento sia dei ricavi (25,5%), sia dei volumi (47,9%), ascrivibile alla diffusione dell'e-commerce<sup>56</sup>. Il tasso di crescita dei volumi superiore a quello relativo ai ricavi attesta la competizione tra gli operatori in questo ambito di mercato.

Per un'analisi più puntuale, nella

tabella che segue si riportano i dati, in ricavi e volumi, relativi al triennio 2016-2018 per tutti i servizi summenzionati. La tabella mostra come la riduzione dei volumi sia stata graduale e corrisponda a un altrettanto progressivo aumento dei ricavi complessivi. Nello specifico, i volumi dei servizi pacchi (rientranti e non rientranti nel servizio universale) risultano in crescita, grazie alla sempre maggiore diffusione dell'e-commerce. Diminuiscono invece ricavi e volumi dei servizi postali (lettere) rientranti nel servizio universale, mentre risultano in crescita i ricavi dei servizi postali (lettere) al di fuori del SU.

Analizzando separatamente i servizi rientranti e non rientranti nel servizio universale, si osserva che, nel 2018, i primi hanno generato ricavi per poco più di 1,6 miliardi di euro, di cui circa 1,3 miliardi di euro (il 76,3%) da lettere e pacchi<sup>57</sup>. I dati del 2018 mostrano che anche i volumi totali sono in calo dell'11%, rispetto all'anno precedente. I servizi di notifica a mezzo posta (degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada), precedentemente affidati in esclusiva a Poste Italiane, hanno generato ricavi pari a 392,6 milioni di euro (per un totale di quasi 54 milioni di pezzi inviati), con un calo, rispetto al 2017, pari rispettivamente al 4,9% (per i ricavi) e al 4,5% (volumi)<sup>58</sup>.

<sup>55</sup> È importante osservare che Poste Italiane è ancora l'unico operatore che fornisce prodotti rientranti nel servizio universale e che, pertanto, in linea con gli anni passati, la rappresentazione del mercato in termini di quote verrà proposta solo per i servizi non rientranti nel servizio universale. Infatti, nonostante l'elevato numero di operatori licenziatari, nessun altro operatore dichiara di fornire servizi che rientrano nel perimetro del servizio universale.

<sup>56</sup> È utile ricordare che i volumi e i ricavi relativi ai pacchi consegnati da Amazon sono il risultato di stime condotte su dati aziendali.

<sup>57</sup> I servizi postali rientranti nel servizio universale sono: 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, gli invii di posta massiva rientranti negli obblighi derivanti dalla normativa in atto ed i servizi di notifica a mezzo posta.

<sup>58</sup> A febbraio 2018 l'Autorità con la delibera n. 77/18/CONS, in conformità a quanto previsto dalla legge annuale sulla concorrenza, ha approvato il regolamento per il rilascio delle licenze per lo svolgimento del servizio di notifica a mezzo posta, liberalizzando un segmento di mercato fino ad allora affidato in esclusiva a Poste Italiane. A seguito della pubblicazione, a settembre 2018, del decreto del MISE che disciplina le procedure per il rilascio delle licenze, 6 operatori hanno fatto richiesta ed ottenuto il titolo abilitativo con decorrenza 2019. Pertanto, nel periodo 2016-2018, nel segmento di mercato delle notifiche a mezzo posta, l'unico operatore che ha fornito il servizio è stato Poste Italiane.

Tabella 3.2.1 - Ricavi e volumi nel settore postale

	Ricavi (in milioni di Euro)			Volumi (in milioni di pezzi)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Posta SU	1.475,9	1.285,5	1.224,9	1.592,9	1.370,0	1.214,7
Pacchi SU	36,2	35,9	35,5	2,1	2,2	2,3
Notifiche a mezzo posta	359,1	412,9	392,6	51,9	56,4	53,9
Totale SU	1.871,2	1.734,3	1.653,0	1.646,9	1.428,6	1.270,8
Posta non SU	878,9	888,9	916,3	1.996,6	1.916,0	1.947,1
Pacchi non SU	3.546,7	4.059,4	4.449,6	356,9	451,4	527,9
Totale non SU	4.425,6	4.948,3	5.365,9	2.353,5	2.367,5	2.475,0
<b>Totale</b>	<b>6.296,8</b>	<b>6.682,6</b>	<b>7.018,9</b>	<b>4.000,4</b>	<b>3.796,1</b>	<b>3.745,8</b>

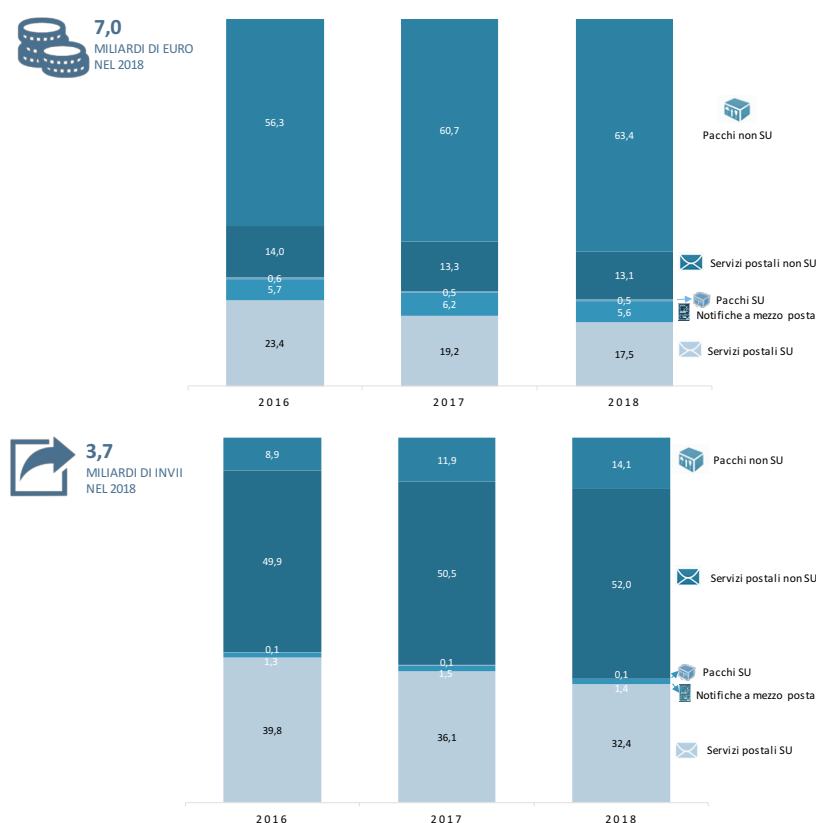
I servizi postali non rientranti nel servizio universale (lettere e pacchi) sono offerti invece sia da Poste Italiane sia da altri operatori. La concorrenza ha spinto le imprese attive a promuovere servizi innovativi come quelli a valore aggiunto (ad esempio con consegna a data e ora certa) che sembrano incontrare meglio le esigenze della clientela, sia residenziale sia affari. I dati del 2018 mostrano che i ricavi di questo segmento aumentano dell'8,4% rispetto all'anno precedente, con un tasso di crescita quasi doppio rispetto ai corrispondenti volumi (+4,5%). Al contrario, per i pacchi fuori dal servizio universale (Tabella 3.2.1), che includono anche i servizi offerti dai corrieri espresso<sup>59</sup>, nell'ultimo anno i ricavi crescono ad un tasso inferiore rispetto ai volumi (rispettivamente +9,6% e +16,9%).

Quanto al contributo, in termini percentuali, ai ricavi e ai volumi complessivi del settore di ciascuno dei servizi, la Figura 3.2.4 mostra, in primo luogo, come i pacchi fuori dal servizio universale, che includono anche i servizi forniti dai corrieri espresso, pur rappresentando solo il 14,1% dei volumi,

generino il 63,4% del fatturato complessivo, un valore peraltro in aumento rispetto agli anni precedenti. Viceversa, i servizi universali (inclusi i servizi di notifica a mezzo

posta) e di posta (lettere) non rientranti nel SU, pur costituendo l'85,9% dei volumi di traffico, generano il 36,6% dei ricavi complessivi del settore postale.

Figura 3.2.4 - Distribuzione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali



<sup>59</sup> 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.

**Tabella 3.2.2 - Ricavi e volumi di posta (lettere) non inclusa nel perimetro del servizio universale**

	Ricavi (in milioni di Euro)			Volumi (in milioni di pezzi)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Posta nazionale	833,6	845,7	857,1	1.928,5	1.861,8	1.891,2
<i>di cui invii singoli</i>	79,5	74,5	65,7	54,7	23,5	16,1
<i>di cui invii multipli</i>	754,1	771,3	791,4	1.873,8	1.838,4	1.875,1
Posta transfrontaliera	45,3	43,1	59,3	68,1	54,2	55,9
<b>Totale</b>	<b>878,9</b>	<b>888,9</b>	<b>916,3</b>	<b>1.996,6</b>	<b>1.916,0</b>	<b>1.947,1</b>

**Tabella 3.2.3 - Ricavi e volumi dei pacchi non rientranti nel servizio universale**

	Ricavi (in milioni di Euro)			Volumi (in milioni di pezzi)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pacchi nazionali	2.265,0	2.703,2	3.092,8	292,4	377,8	446,8
Pacchi transfrontalieri	1.281,8	1.356,2	1.356,8	64,5	73,6	81,1
<i>di cui in entrata</i>	246,7	275,7	298,0	30,2	35,6	39,6
<i>di cui in uscita</i>	1.035,0	1.080,5	1.058,8	34,3	38,0	41,4
<b>Totale</b>	<b>3.546,7</b>	<b>4.059,4</b>	<b>4.449,6</b>	<b>356,9</b>	<b>451,4</b>	<b>527,9</b>

### ***I servizi di posta e di pacchi non rientranti nel servizio universale: invii nazionali e transfrontalieri***

In passato, nel mercato dei servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale erano presenti operatori che, nella maggior parte dei casi, si specializzavano nella fornitura di lettere o di pacchi. A seguito dello sviluppo del commercio elettronico, sono aumentati sensibilmente i volumi di pacchi di piccola dimensione che possono essere facilmente processati in una tradizionale catena di produzione postale e possono essere consegnati nella cassetta delle lettere; per tale motivo, molti operatori che prima fornivano servizi postali tradizionali (lettere) hanno cominciato a fornire anche servizi pacchi e sono, quindi, attivi in entrambi i segmenti di mercato<sup>60</sup>.

Nel segmento della posta (lettere) non inclusa nel perimetro del servizio universale (Tabella 3.2.2), il contributo degli invii nazionali nel 2018 è stato, in termini di ricavi,

pari al 93,5%: di questi, la quota rappresentata dagli invii multipli è aumentata rispetto all'anno precedente, fino ad arrivare al 92%. Una maggiore marginalità sembra scorgersi tra gli invii singoli: questi, infatti, pur rappresentando solo lo 0,9% dei volumi, contribuiscono per il 7,7% ai ricavi degli invii nazionali.

In relazione al segmento di mercato dei pacchi non rientranti nel servizio universale, dai dati in Tabella 3.2.3 è possibile osservare che, nel 2018 in termini di volume, circa l'85% della movimentazione è relativa a invii nazionali, che rappresentano poco più del 69% dei ricavi del comparto. Sempre nell'anno 2018, gli invii transfrontalieri in uscita, pur rappresentando solamente il 7,8% dei volumi, hanno generato circa il 24% dei ricavi. Rispetto al 2017, si registra inoltre una sensibile crescita dei pacchi in entrata, sia in termini di ricavi che di volumi, rispettivamente, dell'8,1% e dell'11,3%. Positivo anche il risul-

tato per i pacchi nazionali, con ricavi in crescita del 14,4%, mentre i rispettivi volumi segnano un +18,3%.

I dati raccolti mostrano che, nel corso del triennio considerato, il segmento più dinamico è quello relativo ai pacchi nazionali, che crescono in termini di ricavi del 36,5% e in volume del 52,8%, seguito dal segmento dei pacchi transfrontalieri in entrata (rispettivamente +20,8% e +31,1%).

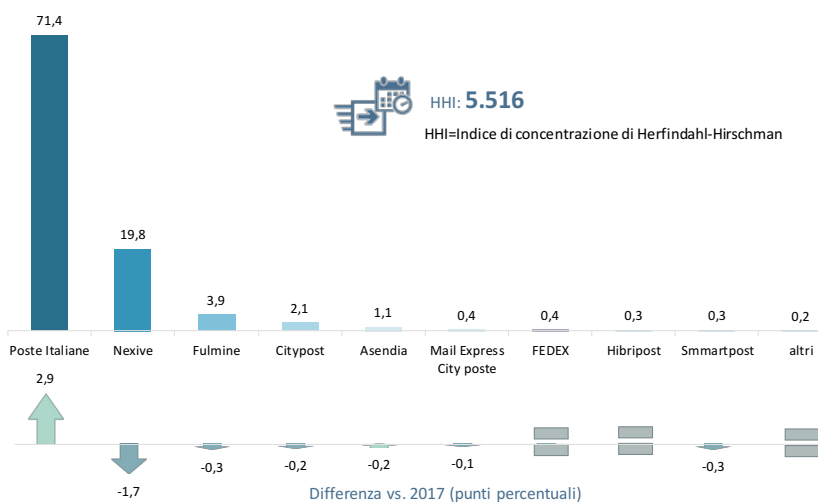
### ***I servizi di posta (lettere) e di pacchi non rientranti nel servizio universale: gli scenari competitivi***

La Figura 3.2.5 riporta le quote di mercato in ricavi dei servizi di posta (lettere) che non rientrano nel perimetro del servizio universale e che quindi sono forniti in concorrenza dagli operatori postali. Poste Italiane detiene una quota pari a circa il 71,4%, in crescita del 2,9 per cento rispetto all'anno precedente, mentre risultano in calo le quote di mercato di tutti gli altri operatori postali

<sup>60</sup> La modalità operativa seguita dai soggetti di mercato può avvenire sia per sviluppo interno sia attraverso l'acquisizione di aziende già presenti sul mercato. Per esempio, a luglio 2018, Citypost ha acquisito Hermes Italia.



Figura 3.2.5 - Quote di mercato per i servizi di posta (lettere) non inclusi nel perimetro del servizio universale nel 2018



considerati. Poste Italiane continua così a detenere una posizione di preminenza mentre gli altri operatori hanno, nella maggior parte dei casi, una dimensione marginale. L'elevata quota di mercato di Poste Italiane si riflette nel grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI, che nel 2018 ha raggiunto un livello pari a 5.516 punti, in netta crescita rispetto al 2017. Per quanto concerne l'analisi concorrenziale del segmento pacchi,

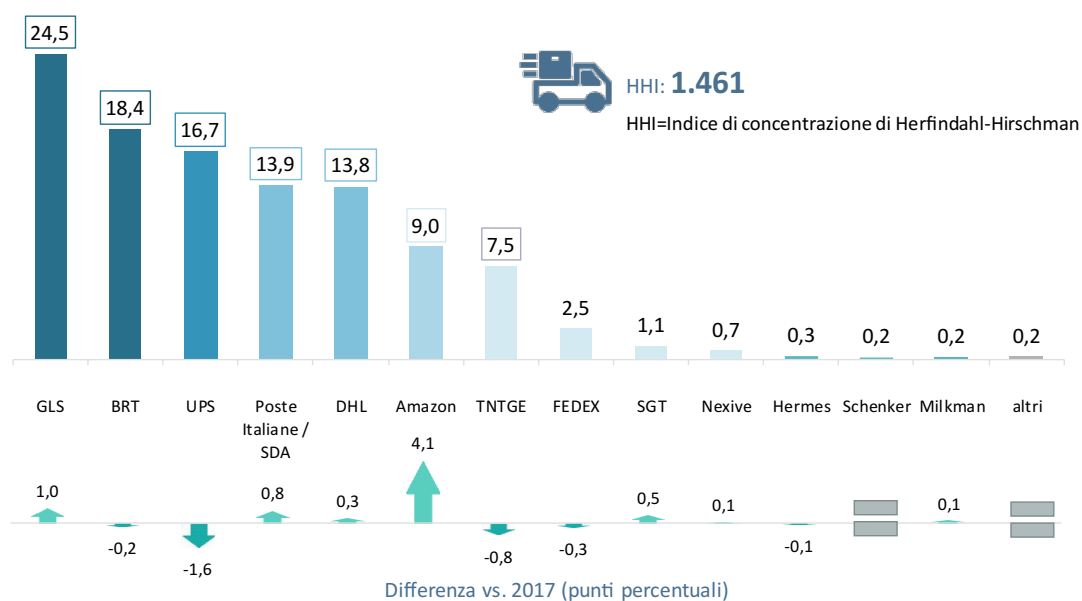
che includono i servizi offerti dai corrieri espresso, emerge un assetto in cui operano numerose imprese di dimensioni fra loro comparabili (Figura 3.2.6). Tutti gli operatori hanno quote di mercato inferiori al 25%, e il gruppo Poste Italiane, che include la controllata SDA, è il quarto operatore del settore in termini di quote di ricavi. Ciò si riflette in un livello di concentrazione del mercato molto più basso rispetto a quanto visto per il segmento delle

lettere; l'indice HHI per il 2018, infatti, si è attestato nel 2018 intorno a un valore pari a 1.461 punti, a conferma di una più decisa dinamica competitiva, anche a seguito del crescente peso che va assumendo l'operatore Amazon.

### Investimenti e rete di accesso ai servizi postali

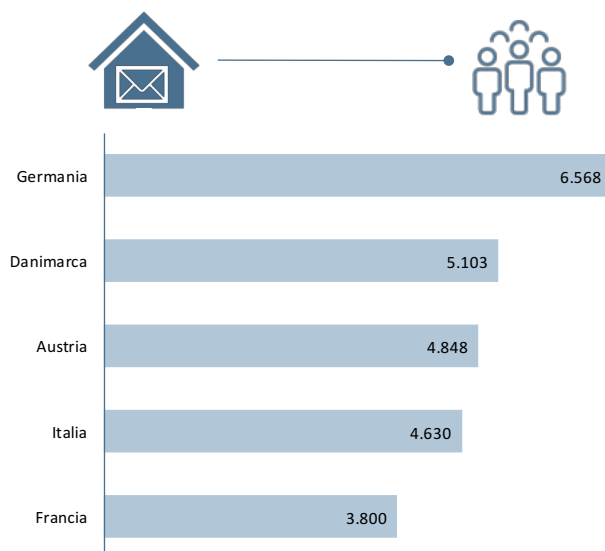
Lo sviluppo del commercio elettronico e il conseguente aumento dei volumi di pacchi postali hanno comportato un aumento degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali da parte degli operatori postali: nel 2018, gli investimenti crescono del 18,9% rispetto all'anno precedente, raggiungendo un valore pari a 522 milioni di euro. Dalle informazioni raccolte risultano in crescita sia gli investimenti di Poste Italiane, sia quelli degli altri operatori. Continuando una tendenza in atto da diversi anni, nel 2018 il numero di lavoratori presenti nel mercato postale (in FTE<sup>61</sup>, pari a 146.351) diminuisce dell'1,7% rispetto all'anno precedente. Il calo degli addetti potrebbe essere dovuto alla

Figura 3.2.6 - Quote di mercato per i servizi di pacchi non rientranti nel servizio universale nel 2018



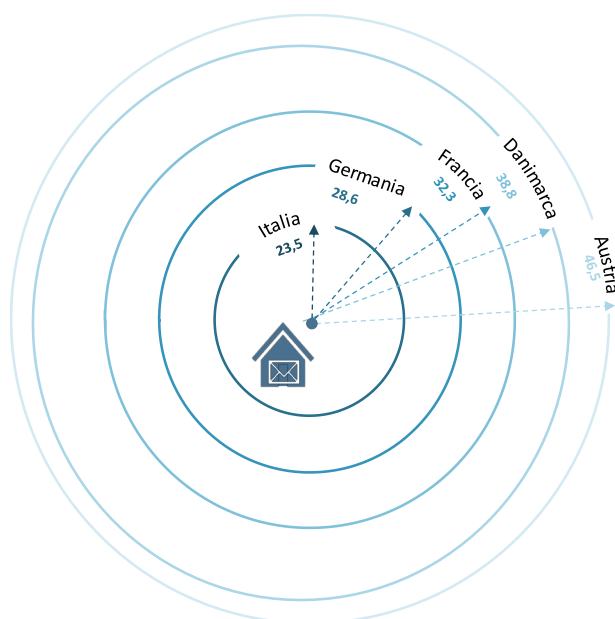
<sup>61</sup> Full time equivalent.

Figura 3.2.7 - Numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente



Fonte: dati Universal Postal Union (2017)

Figura 3.2.8 - Dimensione media (in km<sup>2</sup>) dell'area coperta da un ufficio postale permanente



Fonte: dati Universal Postal Union (2017)

necessità, da parte degli operatori, di razionalizzare la propria attività al fine di competere più efficacemente sul mercato. La rete di accesso italiana ai servizi

postali si caratterizza per la presenza di 19.493 punti di accesso (uffici postali e/o punti accettazione), in aumento del 4,6% rispetto al 2017: la maggior parte

di questi (il 66,3%) è costituita dagli uffici di Poste Italiane, l'unico operatore che, anche per ragioni storiche, possiede una rete capillare su tutto il territorio nazionale. L'aumento sia degli uffici postali sia dei punti di accettazione degli operatori alternativi sembra essere riconducibile alla volontà di questi ultimi di aumentare la capillarità della propria rete di raccolta e di consegna, ad esempio attraverso negozi convenzionati come le edicole oppure gli armadietti automatici (comunemente chiamati *lockers*)<sup>62</sup>, al fine di gestire in maniera più efficace gli invii registrati ed i pacchi postali.

Al fine di operare un confronto sul grado di capillarità della rete postale presente in Italia, di seguito si raffronta il numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente nonché la dimensione media della relativa area coperta con i medesimi valori registrati in Austria, Danimarca, Francia, Germania ed in Italia nel 2017. Il valore degli uffici postali rappresentati nei dati *Universal Postal Union* (UPU) riguarda quelli impiegati dai fornitori del servizio universale (FSU) dei paesi qui considerati.

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 3.2.7); *ii*) in termini di area coperta, la rete postale italiana è più capillare rispetto a quella di tutti gli altri paesi considerati (Figura 3.2.8).

Nell'ambito delle informazioni relative alla capillarità della rete di accesso, giova menzionare il dato circa le 47.114 cassette postali dell'operatore incaricato del servizio universale in Italia.

<sup>62</sup> Questi ultimi sono punti di accesso di proprietà di un operatore postale collegati via internet ad una centrale operativa che registra i movimenti.

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

#### Principali trend del 2018

- ✓ I ricavi derivanti dalla **raccolta pubblicitaria** continuano a aumentare, mentre per i ricavi lato utente si evidenzia una leggera flessione.
- ✓ L'**online** cresce ancora a due cifre, a fronte di un andamento negativo delle risorse economiche di quasi tutti i **mezzi tradizionali**.
- ✓ La **televisione** si conferma il mezzo con la maggiore valenza informativa, anche per l'informazione locale: in 17 regioni è il mezzo principale su cui informarsi di fatti locali e, in particolare, in 14 regioni il TGR della RAI è la prima fonte di informazione locale.
- ✓ Ancora in forte e strutturale calo il settore dei **quotidiani**, sia nella vendita di copie, sia nel versante pubblicitario.
- ✓ Nel settore **radiofonico**, si evidenzia un consolidamento della ripresa iniziata nel 2015, accompagnata, quest'anno, da operazioni di consolidamento industriale che hanno già prodotto effetti sugli assetti concorrenziali.
- ✓ Su **internet** l'affermazione delle piattaforme online (quali i social network e i motori di ricerca) assume un particolare rilievo per la salvaguardia del pluralismo informativo, se si considerano, da un lato, la posizione di forza economica detenuta da alcune di esse nel mercato pubblicitario e la disponibilità di un asset difficilmente replicabile quale i *big data*; dall'altro lato, il ruolo di canale privilegiato di accesso all'informazione su fatti di attualità nazionale, internazionale e locale.
- ✓ Nel **sistema dell'informazione online**, e soprattutto nei social network, emergono fenomeni di polarizzazione nella formazione dell'opinione pubblica e di disinformazione che

possono configurarsi come vere e proprie strategie.

- ✓ Nel **sistema dell'informazione locale** si osserva come in alcune aree del territorio nazionale, a causa della crisi dei media tradizionali, inizino a mancare voci informative indipendenti, soprattutto con riguardo all'offerta di quotidiani locali; inoltre, la crisi dell'editoria quotidiana sta conducendo a un consolidamento delle voci informative sul territorio, fino ad arrivare, in alcuni casi, a situazioni di forte concentrazione regionale dei media.

Nel settore dei media, l'informazione rappresenta il bene pubblico (o di interesse generale) e meritorio la cui garanzia è un compito fondamentale dell'Autorità che, pertanto, esercita le funzioni di vigilanza e monitoraggio, nell'ottica di massimizzare il benessere della collettività secondo i canoni del pluralismo e, quindi, di una tutela rafforzata della concorrenza nei mercati di riferimento, attraversati da profondi cambiamenti che investono il sistema dell'informazione. Nell'analisi dei contesti economici e degli scenari rilevanti per tutela del pluralismo informativo, la natura a due o più versanti dei mercati media comporta la necessità di prendere in esame tutte le risorse economiche che contribuiscono al finanziamento degli stessi, sia dal lato dell'utenza, sia quelle pubblicitarie. L'insieme di tali risorse è, inoltre, in grado di condizionare la qualità e la quantità dei contenuti di informazione veicolati, compresi quelli di natura informativa potendo, pertanto, influenzare lo stato del pluralismo informativo.

Dall'analisi svolta secondo questi criteri emerge che l'ultimo anno è stato caratterizzato da una crescita

delle risorse economiche complessive del settore dei media, aumentate in misura pari a circa 1%, che conferma un trend positivo iniziato nel corso del 2015 (Figura 3.3.1), anno nel quale si registra l'inizio di una fase di ripresa i cui *driver* saranno oggetto dell'analisi successiva riferibile ai singoli settori (Cfr. *infra*).

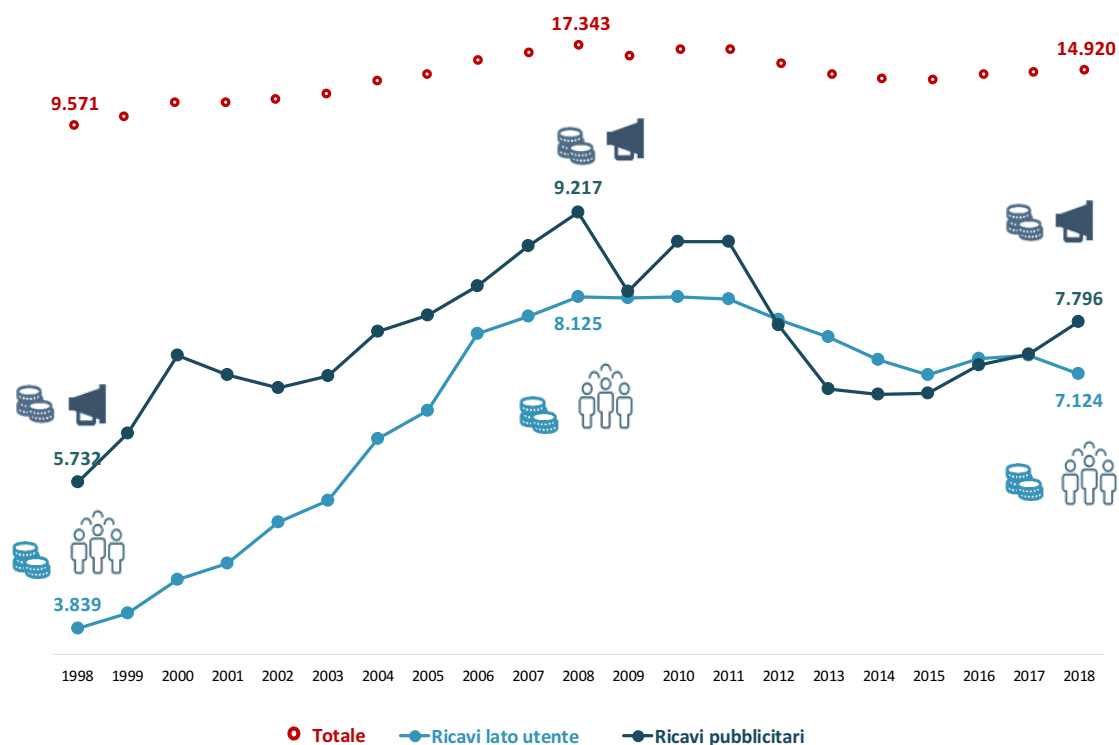
Osservando la composizione delle fonti di finanziamento<sup>63</sup>, si nota come il contributo all'incremento delle risorse economiche complessive sia legato in particolare alla crescita dei ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria, che quest'anno, per la prima volta dal 2012, hanno superato i ricavi dal lato degli utenti (Figura 3.3.1).

Il peso delle inserzioni pubblicitarie, sebbene influenzate dal ciclo economico, quale fonte principale di finanziamento dei media è un elemento riscontrabile in tutto l'arco degli ultimi due decenni, con la sola eccezione del periodo 2012-2016 quando la crisi economico-finanziaria ha colpito tutti i mezzi riducendo i ricavi da pubblicità in ciascuno di essi. Contemporaneamente, i ricavi derivanti dal versante degli utenti hanno sostenuto in modo sempre più rilevante il settore dei media, superando il peso degli introiti pubblicitari durante la fase più intensa della recessione economica, per poi ritornare su livelli leggermente inferiori.

Nell'ambito di queste macro-tendenze, di carattere strutturale e congiunturale, dall'evoluzione delle risorse pubblicitarie per mezzo di informazione si evidenzia il forte incremento del contributo di internet che, nel 2018 arriva al 35%, preceduto solo dal mezzo televisivo che raccoglie il 43% (Figura 3.3.2). Tale sviluppo ha subito un'accelerazione in particolare a partire dal 2008,

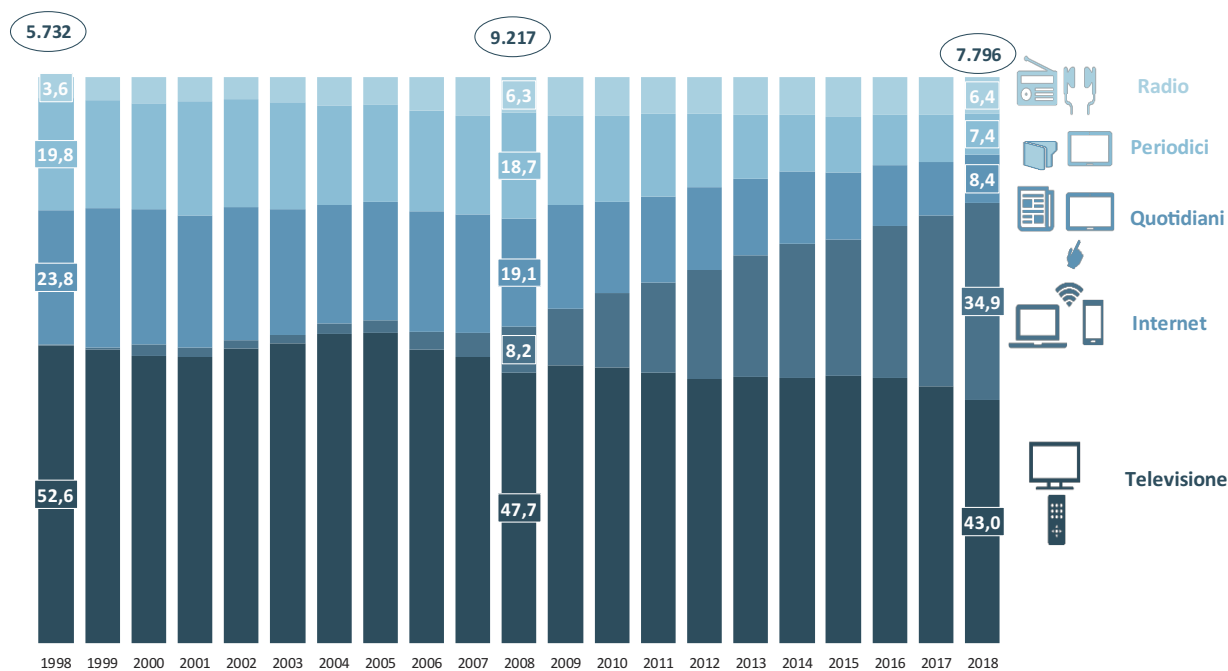
<sup>63</sup> Si fa presente che, a partire dall'esercizio 2018, le società che adottano i principi contabili internazionali, hanno subito una modifica di esposizione dei ricavi a bilancio, dal momento che il principio IFSR 15 ha sostituito lo IAS 18, applicato fino al 2017.

Figura 3.3.1 - La composizione dei ricavi nel settore dei media (milioni di €)



Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci

Figura 3.3.2 - La raccolta pubblicitaria per mezzo (% , milioni di €)



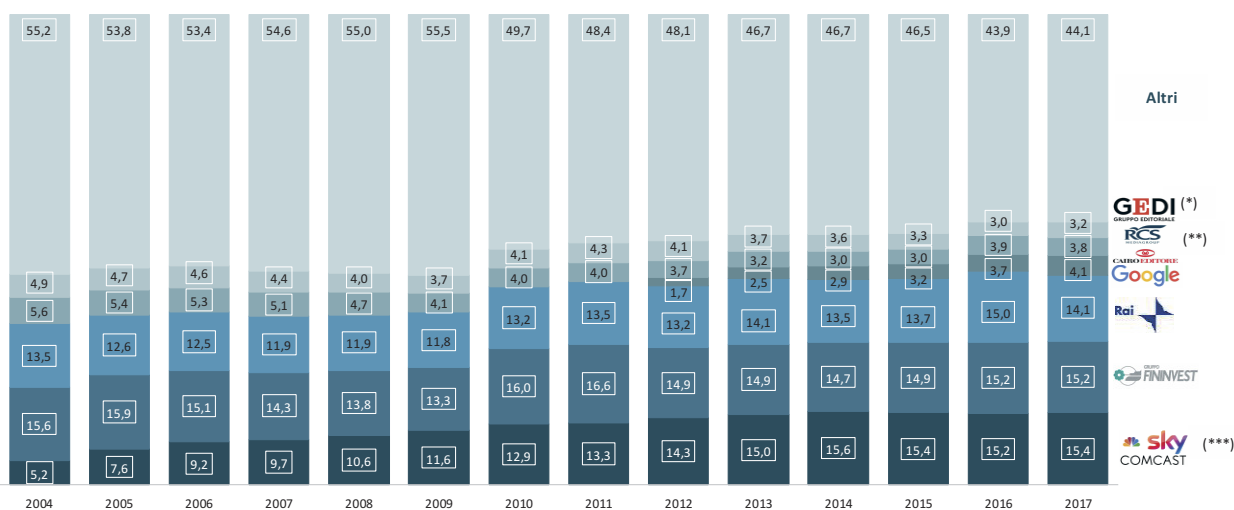
Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci

quando inizia a essere evidente l'arretramento di natura strutturale dell'editoria quotidiana e periodica. Lungo le fasi degli ultimi venti anni, la composizione delle fonti di ricavo (Figura 3.3.1) consente di individuare tendenze di fondo differenziate per i diversi ambiti del settore dei media. I media classici più forti in termini di investimenti pubblicitari, come tv e radio, sono rimasti piuttosto stabili lungo tutto il periodo, con la sola eccezione degli anni di recessione economica. D'altra parte, le risorse in pubblicità assorbite da internet sono aumentate nel tempo: partendo da livelli marginali rispetto agli altri settori (8 milioni di euro nel 1998) nel 2018 i ricavi hanno superato i 2,7 miliardi di euro, giungendo, così, a pesare il 35% sul totale degli introiti dei media. L'editoria, sia quotidiana sia periodica, a partire dal 2008, ha subito una consistente contrazione dei ricavi e del relativo peso sul complesso

delle risorse (Figura 3.3.2). Parallelamente all'andamento dei ricavi, influenzato in maniera crescente dall'evoluzione dell'online, mutano anche le dinamiche concorrenziali tra gli operatori. Al riguardo, dall'analisi della dinamica delle quote di mercato dei principali operatori del SIC (Figura 3.3.3), si conferma la crescita di alcuni importanti *player* internazionali e in particolare delle piattaforme online e la contrazione del peso di alcuni rilevanti gruppi editoriali nazionali. Più in dettaglio, a partire dal 2012, anno in cui è stato ampliato il perimetro merceologico del SIC (ricomprendendo al suo interno la pubblicità online), è evidente la crescita delle piattaforme online, quali Google, che nel 2017 rappresenta circa il 4% del SIC (5% nelle stime 2018), ma anche Facebook, che nello stesso anno è il settimo operatore del SIC, con circa il 3%. Nel settore televisivo, invece, si

evidenzia la sostanziale stabilità nell'ultimo periodo della posizione di Sky del gruppo Comcast Corporation che, con oltre il 15%, rappresenta nel 2017 il primo operatore del SIC. Diversamente, per i principali gruppi editoriali nazionali (Gedi e Cairo/RCS), si assiste a un'involuzione nel tempo del loro peso sul totale, nonostante tali operatori siano stati protagonisti di recenti processi di integrazione orizzontale. Mantengono invece posizioni di stabilità i due operatori storici, Rai e Fininvest, che complessivamente rappresentano quasi un terzo del SIC. L'evoluzione dei ricavi e delle quote permette di apprezzare le profonde trasformazioni intervenute negli ultimi due decenni nel settore di media riconducibili ad una pluralità di cause: dalle condizioni macroeconomiche, all'evoluzione tecnologica e i processi di digitalizzazione, fino a modifiche nella strut-

Figura 3.3.3 - I principali operatori del SIC



Note

- (\*) Nel giugno 2017 è avvenuta la fusione fra il Gruppo editoriale L'Espresso e Itedi che ha condotto alla costituzione del nuovo gruppo societario Gedi. I dati riportati in figura fino al 2016 si riferiscono pertanto alla configurazione societaria antecedente l'operazione.
- (\*\*) La quota attribuita al gruppo Cairo/RCS include in forma consolidata i ricavi di Cairo Communication e RCS MediaGroup per l'intero anno 2016, sebbene RCS MediaGroup sia entrato a far parte dell'area di consolidamento di Cairo Communication a partire dal 1° settembre 2016.
- (\*\*\*) A settembre 2018 il Gruppo Comcast Corporation ha acquisito il controllo esclusivo di Sky plc. I dati riportati in figura si riferiscono pertanto alla configurazione societaria antecedente all'operazione.



tura dell'offerta e nelle condizioni della domanda.

Come già evidenziato dall'Autorità<sup>64</sup> tale percorso ha condotto a una crisi del sistema informativo – fenomeno di portata globale, oltre che nazionale – che si è manifestata attraverso diversi fattori, fra cui, la riduzione di voci informative tradizionali, la difficoltà delle nuove fonti digitali nel trovare una collocazione/spazio competitiva/o e un modello di *business* remunerativo, la riduzione del numero dei giornalisti, le difficoltà di valorizzazione dei contenuti, la perdurante contrazione degli investimenti e l'emergere di fenomeni patologici quali quello della polarizzazione ideologica e della disinformazione online.

Se da un lato, la diffusione dei contenuti attraverso la rete internet ha condotto ad una trasformazione, sia dei processi di consumo delle notizie, sia nei processi di produzione e distribuzione del bene informazione comportando una maggiore rilevanza delle piattaforme online, dall'altro, si realizzano le condizioni che favoriscono l'emergere perfino di un *business* economicamente sostenibile dei contenuti *fake*. Tematica oggetto di approfondimento, come detto, in un Report specifico nell'ambito del "Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali" (Paragrafo 1.3). Più in generale, il tema della disinformazione online è presidiato attraverso la pubblicazione di rapporti e indagini conoscitive specifiche<sup>65</sup> e recentemente è stato istituito un Osservatorio sulla disinformazione online<sup>66</sup>. Nel dettaglio, i mutamenti intervenuti dal lato dell'offerta (il bene in-

formazione è sempre più a metà strada fra informazione e intrattenimento, la riduzione dei cicli produttivi e dei tempi di verifica dei fatti e attendibilità delle fonti, le modifiche nei modelli di *business* e nella struttura dei costi, la contrazione dello spazio di esercizio del ruolo di intermediario da parte dall'editore, il processo di disaggregazione e disintermediazione dell'offerta informativa tradizionale e successiva riaggregazione da parte delle cd. fonti algoritmiche), oltre a poter inficiare la qualità dell'informazione online, contribuiscono a creare un ambiente favorevole per la produzione e distribuzione di *fake news* e/o di prodotti informativi di scarsa qualità. Inoltre, i meccanismi automatici di presentazione delle notizie all'interno delle piattaforme, che filtrano le notizie disponibili per presentarle agli utenti secondo un ordine spesso personalizzato, assumono, in tale senso, un ruolo decisivo, sia nel determinare le modalità di fruizione dell'informazione da parte degli utenti, sia nell'orientare il successo o meno di una notizia (in termini di *audience*), e, unite alle azioni condotte dagli utenti, facilitano la propagazione in modo virale dei contenuti di disinformazione.

Inoltre, dal lato della domanda, il processo di digitalizzazione e la distribuzione dei contenuti attraverso internet ha condotto all'affermazione di nuovi modelli di fruizione dei media caratterizzati da fenomeni di *cross-medialità* e simultaneità negli usi dei mezzi di comunicazione per finalità informativa che, sebbene abbiano comportato un aumento dell'accesso dei cittadini alle fonti informative, possono al contempo

accrescere il rischio di un consumo superficiale (in parte dovuto alla frammentazione dei consumi stessi). La minore attenzione e il minor grado di approfondimento che ne scaturisce rende il cittadino maggiormente esposto al pericolo di disinformazione, di confusione fra notizie reali e *fake*, nonché al rischio che la frammentazione del consumo possa tradursi in una frammentazione sociale, generando fenomeni di polarizzazione ideologica. A ciò si aggiunge, come nel nuovo contesto competitivo le piattaforme online si confrontano con i concorrenti avvalendosi di un *asset* economico difficilmente replicabile, rappresentato dai *big data* sugli utenti, di cui viene tenuta traccia durante la navigazione da qualunque *device*. L'impiego di tale mole di informazioni sugli utenti da parte delle piattaforme orizzontali (social network, motori di ricerca) – che vengono raccolti, immagazzinati, elaborati con l'intento di offrire prodotti personalizzati, crearne dei nuovi o migliorare quelli esistenti, favorendo, fra l'altro, l'evoluzione tecnologica – assume un particolare rilievo per la salvaguardia del pluralismo informativo se si considera, da un lato, la posizione di forza economica detenuta dagli stessi nei mercati a monte e/o a valle (compreso quello pubblicitario); dall'altro, il ruolo di canale privilegiato di accesso all'informazione, sia essa riferibile a fatti di attualità nazionale e internazionale, sia a quelli locali. Sebbene evidenti siano i benefici sul piano produttivo, distributivo e sociale di tale fenomeno, sussistono, tuttavia, elementi di rischio sottolintesi dall'Autorità nel citato "Big Data - Interim report" (Paragrafo 1.3)<sup>67</sup>.

<sup>64</sup> Agcom, "Indagine conoscitiva Informazione e internet in Italia. Modelli di business, consumi, professioni", conclusa con delibera n. 146/15/CONS; "Indagine conoscitiva sull'informazione locale", conclusa con delibera n. 570/18/CONS.

<sup>65</sup> Cfr. Agcom (2018), "News vs. fake nel sistema dell'informazione - Interim report indagine conoscitiva delibera n. 309/16/CONS".

<sup>66</sup> <https://www.agcom.it/documenti-tppo>.

<sup>67</sup> Cfr. Agcom (2018), *Big Data*, Interim report nell'ambito dell'indagine conoscitiva di cui alla delibera n. 217/17/CONS.

Da un lato, l'esistenza di fallimenti di mercato (quali la contrattazione incompleta, i mercati impliciti, le asimmetrie informative, la posizione di potere di mercato), dall'altro, le nuove possibili pratiche di discriminazione (di prezzo e non solo) che, anche quando teoricamente efficienti, presentano rischi sociali significativi. Ciò potrebbe compromettere in maniera strutturale il libero gioco della concorrenza, riflettendosi negativamente anche sul contesto sociale e sulla salvaguardia dei diritti fondamentali (pluralismo, tutela delle fasce deboli, democrazia).

Infine, nonostante i media locali costituiscano una risorsa indispensabile del sistema informativo specie in una società globalizzata in cui le identità locali assumono un nuovo, fondamentale ruolo di connettività sociale, gli stessi rischiano di perdere attenzione e approfondimento dall'ecosistema digitale dell'informazione nazionale e internazionale. Inoltre, nell'ambito locale dei servizi di informazione le criticità di sistema informativo nel suo

complesso sopra evidenziate tendono ad assumere una maggiore intensità tanto da indurre l'Autorità a svolgere una specifica Indagine conoscitiva sul tema (Paragrafo 1.3)<sup>68</sup>. La prossimità, immediatezza, identità e contestualizzazione costituiscono, infatti, elementi essenziali della pluralità di culture, lingue, punti di vista, e, più in generale, della diversità che caratterizza le società contemporanee e che necessita di inclusione, anche mediale, e partecipazione attiva.

In Italia, l'attenzione verso l'informazione locale, che rappresenta una fattispecie di informazione avente la caratteristica di essere circoscritta al territorio o alla realtà locale, appare ampia, se si considera che l'86% dei cittadini si informa abitualmente su fatti locali, attraverso canali televisivi, emittenti radio, quotidiani o servizi online (siti e app di testate online, social network, motori di ricerca), anche se caratterizzata da accentuata disomogeneità tra le diverse aree del Paese.

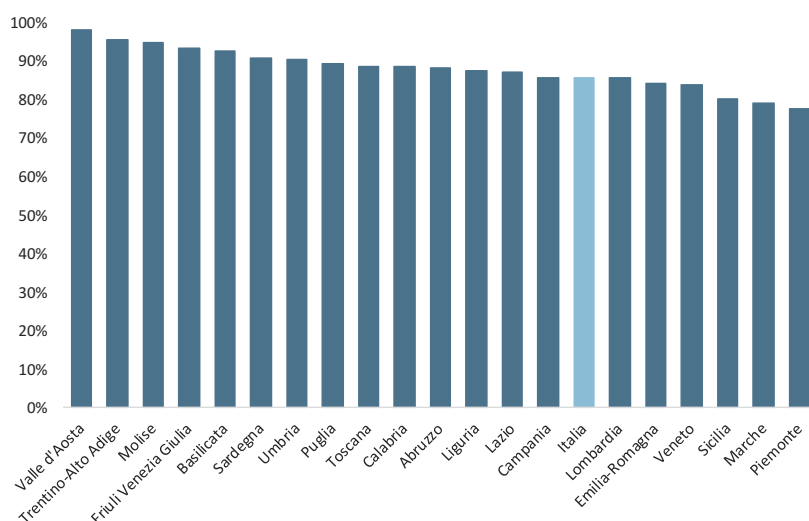
In particolare, emerge una pronunciata attenzione verso l'informazione locale nelle regioni caratterizzate da forti comunità locali con specificità culturali e/o linguistiche, quali la Valle d'Aosta e il Trentino-Alto Adige che presentano percentuali elevatissime e prossime al 100% della popolazione locale (rispettivamente 98% e 96%). In questa direzione va anche la penetrazione raggiunta da Friuli Venezia Giulia (94%) e Sardegna (91%), così come appare naturale che in Lazio e Lombardia la dimensione locale sia più sfumata. Viceversa, sorprende il basso dato di regioni quali Veneto (84%), Sicilia (80%) e Piemonte (78%), che si colloca in ultima posizione (Figura 3.3.4).

Superando le precedenti differenziazioni territoriali e avvalorando quanto evidenziato dalla letteratura, il mezzo televisivo risulta per i cittadini la fonte prevalente, tranne in tre regioni (Piemonte, Emilia-Romagna e Toscana) dove il quotidiano mantiene il primato.

Il quotidiano, d'altronde, risulta il mezzo a maggiore vocazione territoriale, a carattere spesso provinciale, e assolve una funzione informativa e partecipativa fondamentale che contribuisce a creare la comunità.

Si evidenzia che l'Indagine utilizza una nuova metodologia per valutare la rilevanza dei gruppi editoriali (nazionali e locali) in ogni Regione, attraverso la stima della "total audience informativa" - t.a.i. (ossia del totale della popolazione raggiunta a fini informativi) del complesso delle testate editoriali detenute dalle società su tutti i mezzi informativi (quotidiani, canali televisivi e radiofonici). Attraverso questo strumento, l'Autorità è stata in grado di stimare la forza informativa di tutti i maggiori editori,

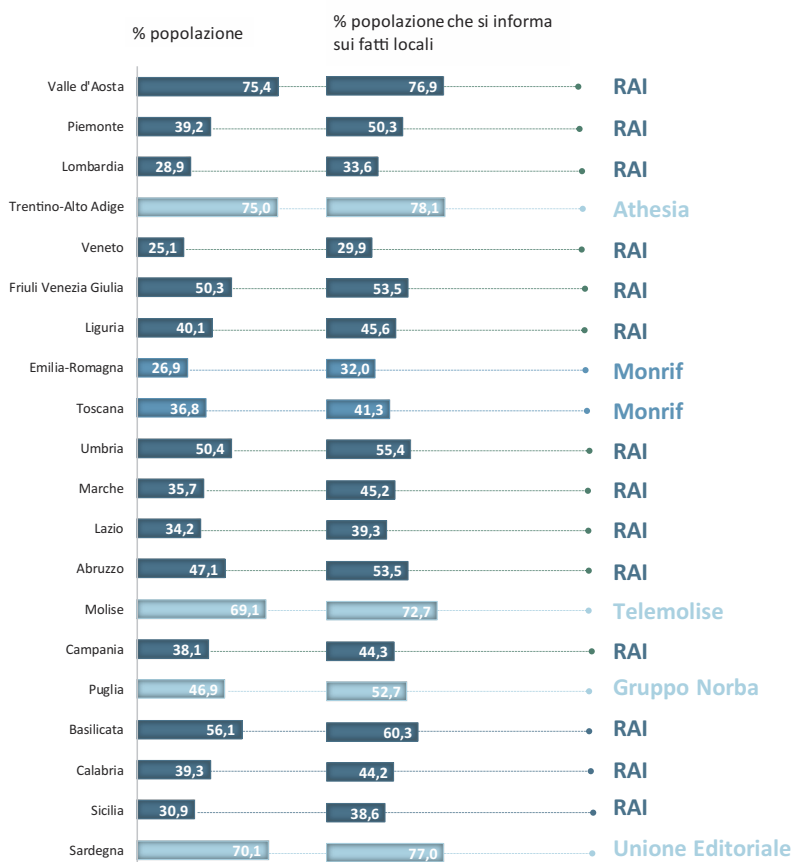
Figura 3.3.4 - Cittadini che si informano a livello locale, per regione (%)



Fonte: Agcom, Indagine conoscitiva sull'informazione locale, 2018

<sup>68</sup> Cfr. "Indagine conoscitiva sull'informazione locale", cit.

**Figura 3.3.5 - Gruppo leader, in termini di “total audience informativa”, per regione**



Fonte: Agcom, Indagine conoscitiva sull'informazione locale, 2018

nazionali e locali, nelle venti Regioni d'Italia, individuando gli operatori che, nei vari contesti regionali, detengono una leadership informativa.

L'Autorità ha rilevato il ruolo fondamentale svolto dalla RAI attraverso il TGR, che risulta la più importante fonte di informazione locale in ben 14 regioni italiane. La testata regionale della RAI raggiunge valori molto elevati, specie nelle regioni in cui la programmazione è offerta anche in altre lingue, oltre all'italiano (Figura 3.3.5). Si afferma, inoltre, il ruolo dei brand nazionali, con la presenza di alcuni gruppi editoriali nazionali (Monrif, GEDI,

Caltagirone, Tosinvest) che ricoprono un ruolo importante anche a livello locale. Si tratta prevalentemente di gruppi che editano quotidiani sia nazionali sia regionali. In ogni caso, l'assenza di significative sovrapposizioni geografiche dei propri brand, la specializzazione di questi gruppi nei quotidiani e il contestuale perdurante calo di diffusione delle testate, nonché la presenza di altri qualificati operatori, sono tutti elementi che diluiscono il peso informativo di queste posizioni, se non, eventualmente, in ambiti territoriali più ristretti di quello regionale. Appare, viceversa, più rilevante e, in alcuni casi problematico, l'emergere

in alcune regioni (in particolare, Trentino-Alto Adige, Sardegna, Puglia, Molise e Sicilia) di posizioni di forza informativa di alcuni soggetti privati.

Le evidenze dell'analisi portano, infatti, a rilevare due elementi di grave criticità che caratterizzano l'attuale fase dell'ecosistema dell'informazione locale. Primo, la crisi, profonda e strutturale, che percorre i mezzi tradizionali (a partire dai quotidiani) che rischiano di non essere più presenti in importanti aree del Paese. Ciò in un contesto in cui le nuove fonti digitali stentano a trovare una collocazione e soprattutto un proprio modello di business. Secondo, una riduzione nel numero di voci informative indipendenti esistenti in alcuni mercati locali.

### Televisione

La struttura e le caratteristiche economiche del settore televisivo (presenza di sunk cost fissi endogeni, economie di scopo e di scala, differenziazione del prodotto verticale e orizzontale, integrazione verticale) risultano idonee a determinare assetti altamente concentrati, che hanno richiesto negli anni una particolare attenzione e concrete azioni di intervento da parte dell'Autorità a tutela del pluralismo.

L'analisi dinamica del settore mostra, infatti, un contesto caratterizzato da un'elevata concentrazione industriale<sup>69</sup>, con tendenza alla riduzione del livello di concentrazione. Quanto appena descritto permette di evidenziare la dinamicità del settore televisivo, investito da profonde trasformazioni tecnologiche e di mercato che hanno influito sui processi produttivi, sui modelli di business e su quelli di consumo condizionando, pertanto, le mo-

<sup>69</sup> L'indice di concentrazione HHI, calcolato in base alle quote di ricavo realizzate dai singoli operatori, mostra questa tendenza verso assetti particolarmente concentrati lasciando osservare valori sempre superiori a 2.500 nei due decenni trascorsi dall'istituzione dell'Autorità.

dalità e le caratteristiche (quantità e qualità) dei contenuti veicolati agli utenti finali.

Detti mutamenti, accanto alle azioni di regolamentazione e vigilanza condotte dall’Autorità nel corso del ventennio, hanno consentito una riduzione delle barriere all’entrata, nonché l’apertura a un maggiore grado di concorrenza come dimostrato dall’ingresso di numerosi e qualificati operatori: Sky Italia, ora acquisita dal gruppo Comcast<sup>70</sup>, a partire dal 2003 ha lanciato la propria piattaforma digitale a pagamento; Rete Blu, Class Editori, The Walt Disney Company già dal 2008 hanno iniziato le proprie trasmissioni attraverso il digitale terrestre; dal 2010 Discovery Italia, già presente sulla piattaforma satellitare di Sky, inizia la fornitura di servizi televisivi sul digitale terrestre; a esito della gara per l’assegnazione del dividendo digitale nel 2015, è entrata nel mercato della capacità trasmissiva la società Cairo Network; più recentemente sono entrati nel settore nuovi operatori che offrono

servizi televisivi a pagamento su internet fra cui Amazon, Chili, DAZN e Netflix. In merito, si evidenzia in particolare il ruolo dell’AGCOM nella gestione della fase di transizione alla tecnica digitale terrestre che, grazie anche all’aumento della capacità trasmissiva disponibile, ha incrementato le possibilità di accesso al mezzo televisivo e, di conseguenza, la concorrenza nel settore.

Al riguardo si segnala che, come descritto nel paragrafo 2.6, l’attuale assetto del sistema radiotelevisivo italiano è destinato a subire ancora i mutamenti derivanti dalla decisione UE 2017/899 del Parlamento europeo concernente il processo di *refarming* della banda 700 MHz e la relativa assegnazione ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga *wireless* (attuata in Italia nell’ambito della legge di bilancio n. 205 del 27 dicembre 2017 e, da ultimo, riformata dalla Legge di Bilancio 2019, che ha emendato anche l’art. 8 del TU-SMAR), e a seguito della quale,

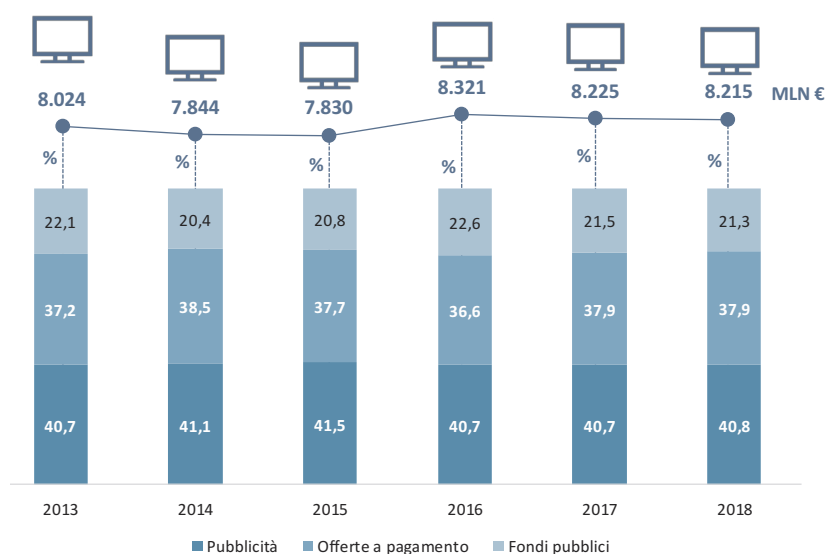
l’Autorità ha adottato la delibera n. 39/19/CONS per l’adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre. Tale processo ha comportato una ri-pianificazione complessiva delle risorse frequenziali utilizzabili dal sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre (nazionale e locale), alla luce della dotazione di risorse spettrali rimaste a disposizione per il servizio di *broadcasting* (da 174 a 230 MHz e da 470 a 694 MHz), con evidenti effetti sulla configurazione e sul numero delle reti trasmissive.

La televisione, insieme alla radio, rappresenta il mezzo che, a fronte dell’ascesa del web, è riuscito a mantenere una solidità nel tempo in termini di ricavi, poiché ha potuto giovare della digitalizzazione del segnale e della più recente diffusione delle reti a banda larga e ultra larga; congiuntamente, la possibilità di sfruttare entrambe le principali fonti di finanziamento (pubblicità e pagamento diretto degli utenti) ha permesso al mezzo televisivo di mantenere un certo equilibrio economico nel tempo, anche nel corso delle fasi recessive dell’economia.

In particolare, l’andamento dei ricavi articolato per fonte di finanziamento (Figura 3.3.6) mostra, nella fase più recente, alcuni segnali di ripresa del settore le quali, tuttavia, non trovano ancora piena conferma nelle stime del 2018, che indicano una situazione economica sostanzialmente stabile rispetto all’anno precedente.

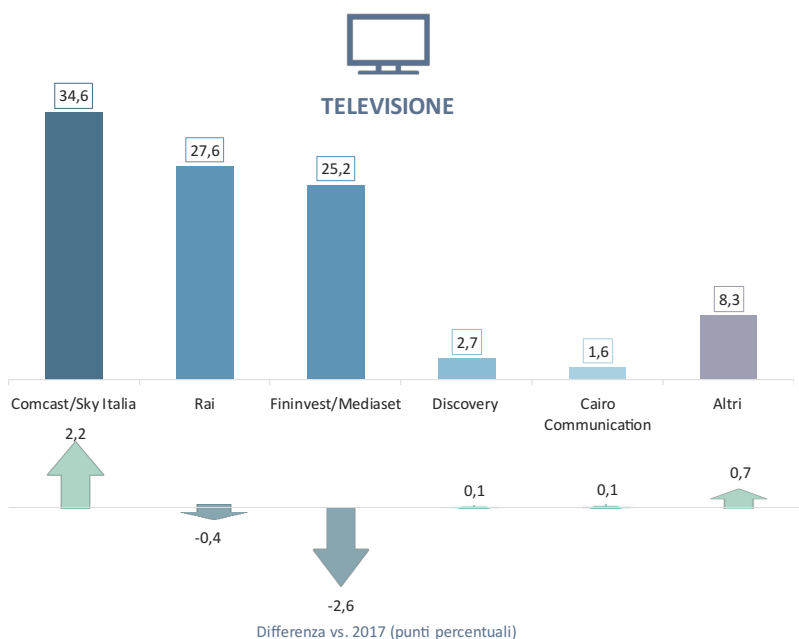
L’assestamento e l’inizio di una possibile fase di crescita è un processo in divenire, legato alla disponibilità crescente di capacità trasmissiva, sia fissa sia mobile,

Figura 3.3.6 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (2018, %, milioni di €)



<sup>70</sup> Nel settembre del 2018 si è conclusa l’acquisizione da parte del gruppo Comcast Corporation di Sky plc. Il gruppo statunitense aveva avviato le trattative per l’acquisto di Sky già nel 2017 proponendo una controfferta a quella avanzata da 21° Century Fox per il controllo esclusivo.

Figura 3.3.7- Incidenza dei ricavi per operatore (2018, %)



Al momento, comunque, si confermano gli assetti che tradizionalmente hanno caratterizzato il settore televisivo a livello nazionale, con i primi tre operatori che detengono poco meno del 90% delle risorse complessive e quote non dissimili fra di loro ma particolarmente distanti dai restanti soggetti. Più specificatamente, al primo posto si colloca Comcast/Sky Italia, gruppo attivo nella televisione a pagamento e in quella gratuita con una quota del 35% (in crescita di 2 p.p. rispetto al periodo precedente). Segue il gruppo RAI, concessionaria del servizio pubblico, leggermente in riduzione, e al terzo posto Fininvest/Mediaset, che mostra una contrazione dei ricavi rispetto all'anno precedente (Figura 3.3.7).

che sta accompagnando il consolidamento dei fenomeni di convergenza e di innovazione di prodotto e processo già avviati in precedenza. D'altra parte, gli schemi competitivi diventano più complessi e i broadcaster tradizionali devono fronteggiare la concorrenza di nuovi operatori: accanto ai soggetti provenienti dal mondo delle comunicazioni

elettroniche, si affacciano nello scenario competitivo le piattaforme online, riconducibili ai *big player* su scala mondiale (cd. OTT), in grado di organizzare e distribuire contenuti audiovisivi gratuiti (finanziandoli attraverso la pubblicità online) e a pagamento (realizzando introiti nel versante degli utenti) secondo vari modelli di *business*.

Dal momento che il settore presenta due ambiti distinti sotto il profilo merceologico, analizzando separatamente il mercato dei servizi audiovisivi in chiaro e quello dei servizi audiovisivi a pagamento (Figura 3.3.8), si rileva come il primo rappresenti, in modo costante nel periodo osservato, la quota mag-

Figura 3.3.8 - Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (milioni di €)

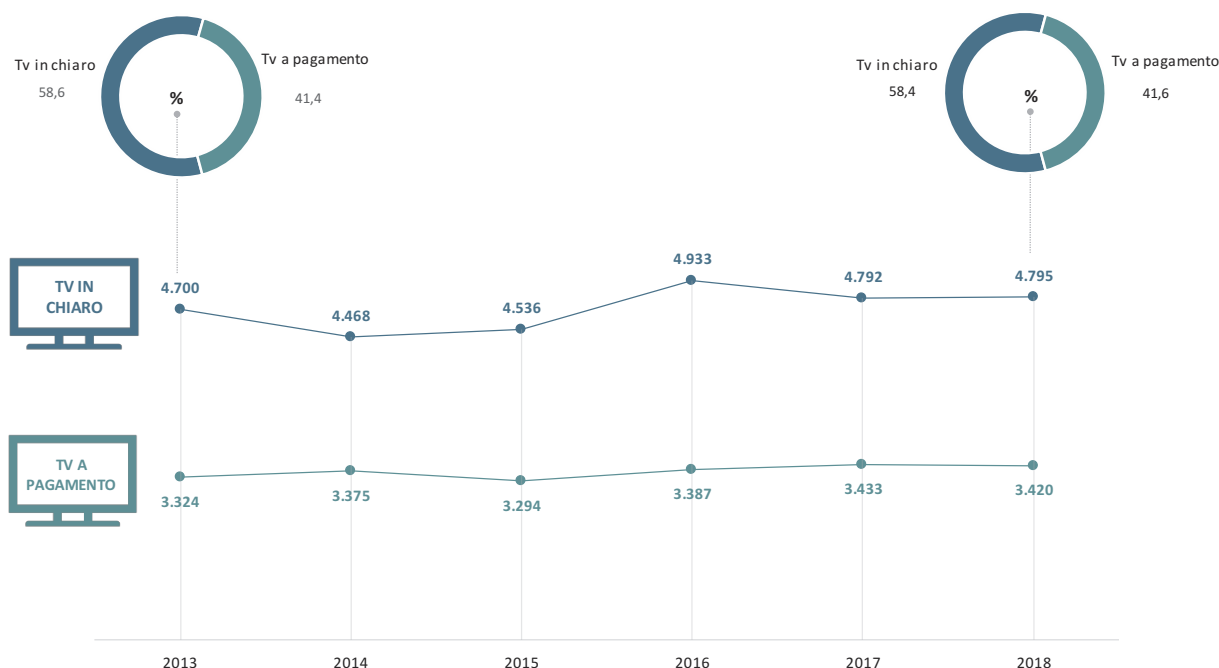
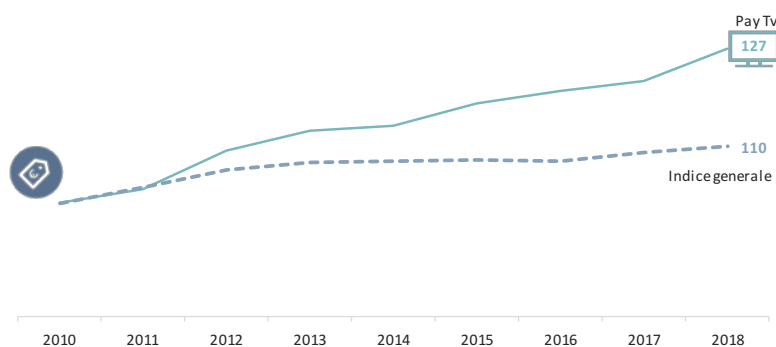




Figura 3.3.9 - Andamento dei prezzi nel settore televisivo (2010=100)



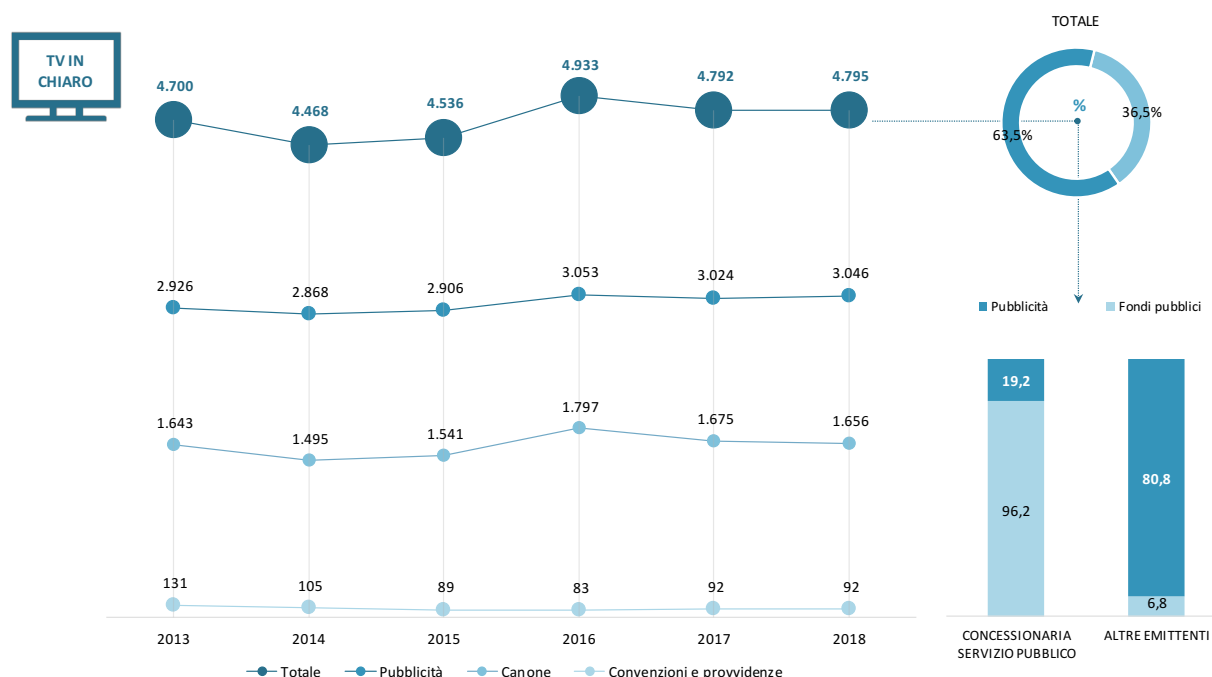
Fonte: Istat

giore delle risorse economiche complessive (oltre il 58%) raggiungendo nel 2018 circa 4,8 miliardi di euro, sostanzialmente in linea con il 2017 (0,1%). In lieve contrazione, invece, la pay tv (-0,4%) che presenta un trend piuttosto costante nel periodo osservato, attestandosi nel 2018 sui 3,4 miliardi di euro, pari al 42% dei ricavi totali, a fronte, tuttavia, di una dinamica in crescita del corrispondente indice dei prezzi. L'esame della composizione delle fonti di finanziamento a sostegno

delle due tipologie di attività televisive permette di apprezzare le differenze che caratterizzano i rispettivi modelli di business (Figure 3.3.10; 3.3.12). Per la tv in chiaro la risorsa economica principale è rappresentata dalla vendita di inserzioni pubblicitarie che nel 2018 rappresentano il 63% e, in seconda battuta, dalla riscossione di fondi pubblici che costituisce il restante 37%. In particolare, nel corso dell'ultimo anno si è registrato un leggero incremento

(+0,7%) della raccolta pubblicitaria a fronte di una riduzione dei ricavi derivanti dal canone radiotelevisivo, pari a -1,1%. I primi due operatori della tv in chiaro, RAI e Fininvest/Mediaset, detengono congiuntamente circa l'82% dei ricavi complessivi, con quote rispettivamente pari a circa 47% (in contrazione di 0,8 p.p.) e 34% (in aumento di 0,5 p.p.). Con un distacco ancora di rilievo rispetto ai primi due, seguono Discovery (che offre tra l'altro i canali free *Real Time, Dmax, Focus, Giallo, DeeJay Tv - Nove*) con una quota del 4,3%, Cairo Communication (editore di *La7 e La7d*), il cui peso sui ricavi totali è pari al 2,6%, e, infine, Comcast/Sky Italia (che diffonde sul digitale terrestre *Cielo, Sky Tg24 e TV8*) con il 2%. Il restante 9,5% delle risorse economiche è distribuito tra un numero elevato di piccoli operatori che diffondono i propri canali in chiaro in ambito nazionale e locale. Il valore stimato dell'indice HHI della

Figura 3.3.10 - Ricavi della tv in chiaro (milioni di €)



Nota: 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).

Figura 3.3.11 - Quote di mercato dei principali operatori della tv in chiaro (2018, %)

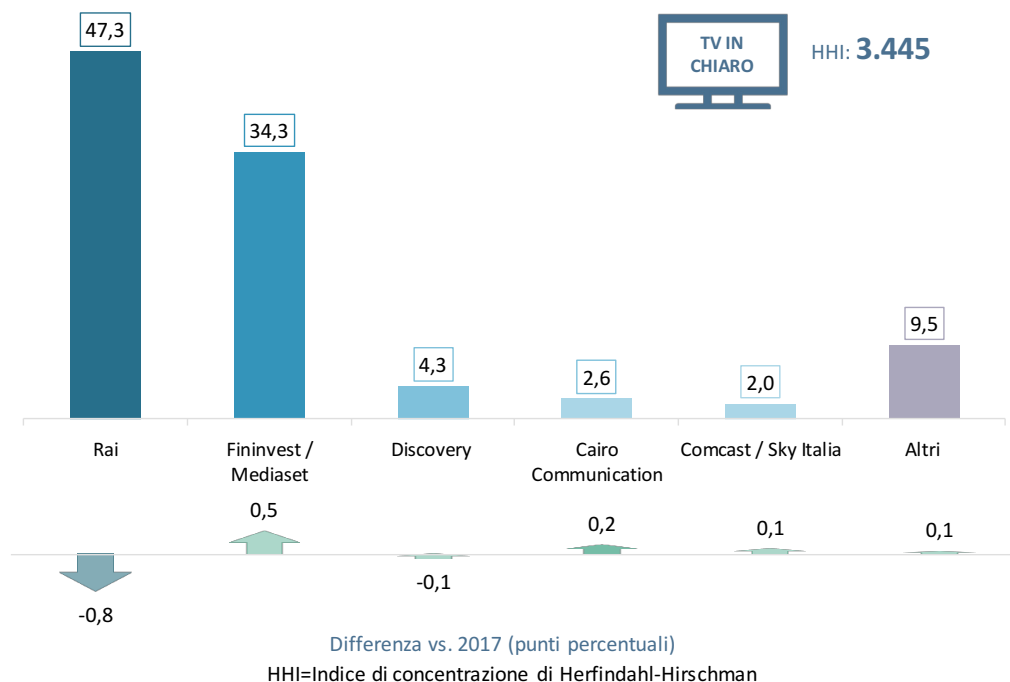
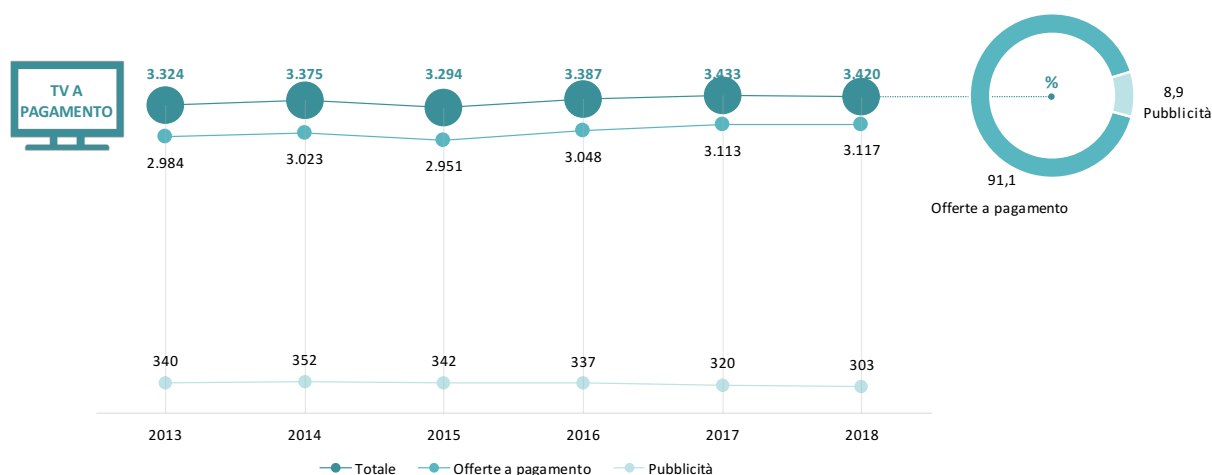


Figura 3.3.12 - Ricavi della tv a pagamento (milioni di €)



tv in chiaro per il 2018, corrispondente a 3.445, pur risultando in diminuzione, rimane superiore alla soglia critica dei 2.500 punti, che denota un contesto altamente concentrato (Figura 3.3.11). Per la tv a pagamento la componente di ricavo largamente prevalente è rappresentata dalla sottoscrizione di abbonamenti, nonché dall'acqui-

sto e/o noleggio di contenuti audiovisivi su richiesta dell'utente (più del 90% delle risorse del mercato) (Figura 3.3.12). Nel 2018, si assiste ad un leggero incremento dei ricavi delle offerte televisive a pagamento e a una contrazione di quelli da raccolta pubblicitaria (-5,2%), soprattutto imputabile al gruppo Fininvest/Mediaset che, infatti, vede

ridursi la propria quota di mercato nella tv a pagamento. Dall'analisi delle quote di ricavi della tv a pagamento riportate nella Figura 3.3.13, continua in ogni caso a emergere la rilevanza dei primi due operatori con quote particolarmente elevate, seguiti da altri soggetti con posizioni decisamente meno rilevanti, evidenziando elevati

Figura 3.3.13 - Quote di mercato dei principali operatori della tv a pagamento (2018, %)

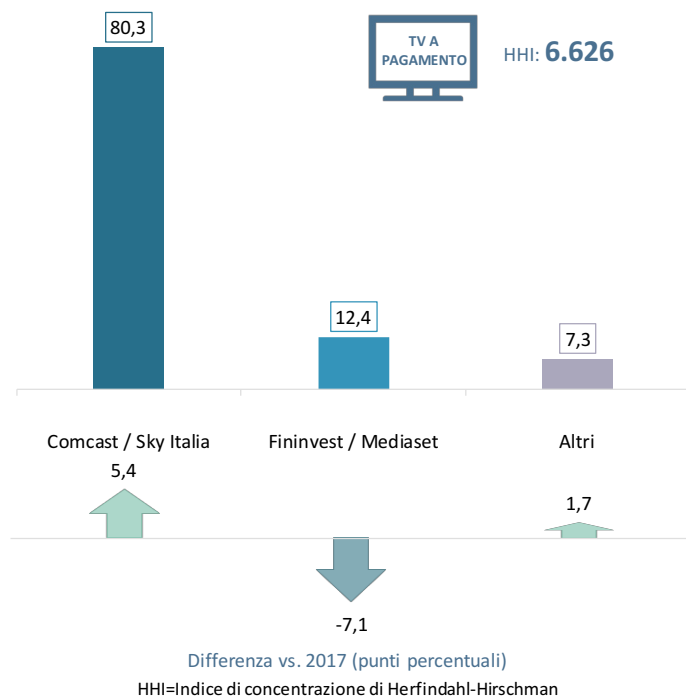
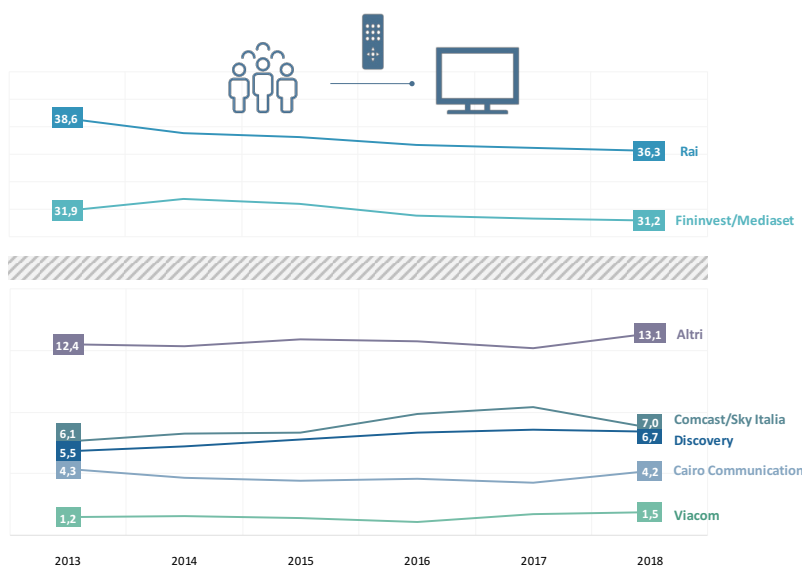


Figura 3.3.14 - Quote di ascolto annuale nel giorno medio (%)



Fonte: Auditel

livelli di concentrazione industriale, come segnalato dalla stima dell'indice HHI per il 2018 che supera i 6.600 punti. Nel dettaglio, il gruppo Comcast/Sky Italia, attivo sulla piattaforma satellitare e online, mantiene stabilmente la leadership, con

una quota nel 2018 superiore all'80%. Segue il gruppo Fininvest/Mediaset, con una quota di mercato molto inferiore rispetto a quella del primo operatore e pari a circa il 12,4% (in contrazione di 7 punti percentuali nel 2018), pre-

sente nel comparto della tv a pagamento con la società Mediaset Premium S.p.A. (che offre servizi di pay tv sul digitale terrestre e sul web) e attraverso R.T.I. S.r.l. (presente nell'offerta di servizi di SVoD sul web) diffondendo i propri contenuti pay su piattaforma digitale terrestre e IP. La restante parte del settore è rappresentata da operatori attivi nella diffusione di contenuti audiovisivi veicolati soltanto online fra cui si annoverano Netflix, Chili, e Amazon e, da luglio 2018, DAZN. Passando ad analizzare l'evoluzione degli ascolti complessivi del settore televisivo (Figura 3.3.14), considerando pertanto entrambi gli ambiti della tv in chiaro e della tv a pagamento, continua la contrazione delle audience registrate dai primi due operatori che propongono un'offerta tipicamente generalista, assorbita dagli altri soggetti la cui proposta editoriale risulta essere principalmente tematica o semi-generalista. In ogni caso la RAI, con 3,7 milioni di telespettatori, rappresenta il primo operatore, mentre Mediaset (i cui canali sono seguiti nel giorno medio da 3,2 milioni di italiani) si colloca in seconda posizione, raggiungendo quote ampiamente superiori a qualsiasi altro operatore del settore (congiuntamente la quota degli ascolti complessivi dei due gruppi è pari a circa i due terzi).

Per tutti gli altri operatori si registrano delle performance positive in termini di ascolti nel giorno medio, tranne Cairo Communication, in lieve flessione rispetto al 2013. Nel dettaglio, al terzo posto si colloca il gruppo Comcast/Sky Italia (con una quota del 7%, in crescita rispetto al 2013), seguito da Discovery, che nel 2018 raggiunge un peso in termini di ascolti del 6,7%.

Focalizzando l'analisi sui contenuti televisivi a carattere informativo, e, in particolare, verificando l'ascolto televisivo dei principali telegiornali trasmessi, si conferma la lea-

**Tabella 3.3.1 - Audience dei principali Tg**

Canale	Testata	Edizione	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
			Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
RAIUNO	TG1	Giorno	23,3	4.189	23,0	3.972	22,8	3.847	22,2	3.570	22,1	3.471	22,6	3.528
RAIDUE	TG2	Giorno	17,5	2.897	16,6	2.641	16,7	2.619	16,0	2.360	14,9	2.162	14,8	2.155
RAITRE	TG3	Giorno	12,2	2.003	10,1	988	10,0	997	9,7	887	9,2	836	9,2	890
RAITRE	TGR	Giorno	16,5	2.910	16,8	2.857	15,8	2.620	14,7	2.373	15,3	2.396	15,7	2.431
RETE 4	TG4	Giorno	4,1	712	6,9	494	6,4	471	5,4	369	5,0	342	4,3	346
CANALE 5	TG5	Giorno	19,5	3.265	19,2	3.098	19,0	3.018	19,4	2.892	19,4	2.848	18,9	2.771
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	17,1	2.262	16,0	2.061	14,5	1.841	13,3	1.557	12,6	1.461	11,5	1.377
LA 7	TG LA 7	Giorno	4,5	814	3,8	655	3,3	556	3,3	532	3,5	555	4,1	633
RAIUNO	TG1	Sera	23,1	5.239	23,8	5.302	24,7	5.424	24,0	5.061	24,3	5.030	23,6	4.920
RAIDUE	TG2	Sera	8,7	2.088	8,5	2.025	8,4	1.959	8,1	1.851	7,8	1.773	7,6	1.748
RAITRE	TG3	Sera	12,3	2.077	10,6	1.781	10,4	1.741	10,1	1.608	10,3	1.624	11,0	1.780
RAITRE	TGR	Sera	14,0	2.774	12,5	2.487	12,3	2.414	11,4	2.135	11,7	2.153	12,4	2.299
RETE 4	TG4	Sera	5,1	845	4,5	762	4,4	726	3,6	556	3,9	619	3,9	638
CANALE 5	TG5	Sera	18,9	4.293	19,4	4.351	18,2	4.054	18,5	3.953	18,5	3.871	18,0	3.822
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	7,0	1.005	7,0	962	6,0	843	5,0	692	5,3	710	5,3	736
LA 7	TG LA 7	Sera	7,2	1.645	5,7	1.291	5,1	1.119	5,4	1.150	5,1	1.056	5,5	1.159

Fonte: Auditel – Nielsen

dership di RAI e Mediaset (Tabella 3.3.1). Si rileva, in particolare, che il Tg1 raggiunge quote di *audience* più alte degli altri telegiornali e oscilla tra il 23% (nella fascia del giorno) e il 24% (nella fascia serale) registrando lievi variazioni rispetto al 2017. Al secondo posto, con una lieve flessione nello *share* rispetto al 2017, sia con riferimento all'edizione della sera, sia con riguardo all'edizione del giorno, si colloca il Tg5. Il TG La7 ottiene uno *share* del 4,1% nella fascia meridiana e del 5,5% nella fascia serale, esibendo, rispetto al 2017, un andamento positivo.

La Tabella 3.3.1 evidenzia, altresì, il ruolo significativo quale fonte di informazione (locale) svolto dal TGR, che rappresenta l'edizione

regionale del telegiornale diffuso dal canale nazionale Rai3, nel 2018 seguito da oltre 2,4 milioni di spettatori nell'edizione del giorno (15,7% di *share*) e da oltre 2,2 milioni di telespettatori nella fascia serale (12,4% di *share*), in aumento rispetto al 2017. Al riguardo si segnala che, come evidenziato nell'Indagine conoscitiva sull'informazione locale<sup>71</sup>, la RAI è il primo gruppo di riferimento per l'informazione locale in ben 14 regioni; nonostante la società di servizio pubblico offra contenuti informativi regionali in specifiche e delimitate finestre temporali, la testata TGR rappresenta un punto di riferimento primario per la maggior parte delle realtà territoriali del Paese, specie nelle regioni in cui la programma-

zione è offerta anche in altre lingue oltre all'italiano.

Circoscrivendo l'analisi ai canali interamente dedicati all'informazione, c.d. *all news*, la Tabella 3.3.2 indica il primato di Sky TG24 (trasmesso da Comcast/Sky Italia) che, oltre a ottenere il maggior numero di telespettatori nel giorno medio del 2018 (circa 73 migliaia), vede crescere in maniera costante nel periodo osservato anche il proprio *share* (0,72% nel 2018). Al secondo posto si colloca RAI News 24 con uno *share* pari a 0,64% e 65 migliaia di telespettatori, seguita da TGCOM 24 (edito dal gruppo Fininvest/Mediaset, per mezzo di R.T.I.) con una quota di *audience* di 0,37% (in crescita rispetto al 2017).

**Tabella 3.3.2 - Audience dei canali all news**

Canale	Editore	2014		2015		2016		2017		2018	
		Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
SKY TG24	Comcast/Sky Italia	0,34	35,66	0,40	40,98	0,56	55,86	0,59	64,97	0,72	72,87
RAI NEWS	RAI Radiotelevisione Italiana	0,57	58,99	0,52	53,87	0,51	51,22	0,53	57,52	0,64	64,79
TGCOM 24	Fininvest/Mediaset (R.T.I.)	0,27	28,42	0,31	32,40	0,28	28,40	0,30	32,66	0,37	37,00

I dati relativi a Sky TG24, per il 2014 e il 2015, si riferiscono alla sola piattaforma satellitare, in quanto gli ascolti del canale, trasmesso anche sulla piattaforma digitale terrestre a partire dal 2015, sono rilevati per entrambe le piattaforme soltanto dal 2016.

Fonte: Auditel - Nielsen

<sup>71</sup> Agcom, *Indagine conoscitiva sull'informazione locale*, cit.

#### Radio

Il settore dei servizi radiofonici, al pari degli altri mezzi di comunicazione, è stato caratterizzato nell'ultimo periodo (a partire dal 2016) da importanti trasformazioni tecnologiche e di mercato che hanno già prodotto effetti sia sugli assetti concorrenziali, sia sui modelli di produzione e sull'esperienza di consumo del radioascoltatore.

Relativamente agli sviluppi tecnologici, occorre innanzitutto menzionare che, sebbene ancora *in itinere*, il processo di passaggio alla tecnologia digitale (DAB) per la radio, anche grazie all'azione svolta dall'Autorità (Cfr. Capitolo II), è destinato a proseguire e implicherà, in prospettiva, una ricomposizione dell'attuale struttura dell'offerta, oltre che evidenti benefici per i radioascoltatori (in termini di qualità e ricchezza dei servizi offerti).

Inoltre, la crescita di internet ha comportato uno sviluppo anche di innovativi servizi radiofonici diffusi attraverso il web. La maggior parte delle emittenti radiofoniche (attive sulla rete terrestre) ha sviluppato proprie pagine web o *app* per *device* connessi, attraverso le quali rende disponibile in *streaming* i propri palinsesti radiofonici e/o singoli contenuti *on demand* (podcast, video). Il panorama dell'offerta radiofonica si compone, inoltre, di web radio (native digitali) e di piattaforme verticali che offrono gratuitamente e/o a pagamento un'ampia varietà di prodotti e servizi, fra cui la distribuzione di contenuti di vario tipo (musica, video), servizi di *hosting* di programmi (o una selezione di programmi) e, in alcuni casi, servizi radiofonici in *streaming* ovvero in *download*.

Alcune di queste piattaforme (Italia

FM, MyTuner Radio Italia, Xii Live Lite, ecc.) offrono, infatti, la possibilità di indicizzare, cercare e selezionare in base a diversi parametri (genere, nazione, ecc.) le emittenti radiofoniche desiderate e rendono disponibile un servizio di ascolto in *live streaming* delle stesse e/o di contenuti specifici (musica, *podcast*, programmi) nell'ambito di un ampio catalogo messo a disposizione. Tali prodotti sono generalmente disponibili nella versione gratuita e in quella a pagamento che offre funzionalità avanzate, fra cui la registrazione dei contenuti per l'ascolto in differita ovvero l'eliminazione della pubblicità. Altre piattaforme web sono, invece, maggiormente orientate all'ascolto in *streaming* di musica (Spotify, Apple Music, Google Play Music, Amazon Music Unlimited) e offrono, nella versione gratuita, e con funzionalità ulteriori nella versione a pagamento, sia servizi di fruizione *on demand* di contenuti musicali selezionati dal catalogo disponibile cui sono associate funzioni di personalizzazione del consumo (indicizzazione, ricerca e selezione), sia un servizio di ascolto in *streaming* e in diretta di contenuti e programmi radiofonici lineari.

Passando all'analisi degli assetti industriali, il settore è stato caratterizzato da un rilevante processo di consolidamento e di ricerca di alleanze strategiche e/o commerciali che ha coinvolto i principali gruppi multimediali, e non, in esso attivi. A partire dal 2016, in particolare, il Gruppo Fininvest è stato protagonista di un processo di concentrazione orizzontale, dapprima con l'acquisto del controllo esclusivo del Gruppo Finelco che ha determinato un'estensione della propria offerta radiofonica, ini-

zialmente solo alle emittenti Virgin Radio, Radio 105<sup>72</sup>. Successivamente, nel 2017, il Gruppo ha ulteriormente rafforzato la propria copertura trasmissiva sul territorio e l'offerta nel comparto radiofonico, attraverso l'acquisto del controllo esclusivo di Radio Subasio e Radio Aut (cui fanno capo le emittenti Radio Subasio, leader per copertura e ascolti nel centro Italia, e Radio Suby). Infine, a settembre del 2018, il gruppo Fininvest ha rafforzato la propria leadership editoriale e commerciale con la società RMC Italia (Tabella 3.3.3)<sup>73</sup>.

Anche altri gruppi multimediali hanno consolidato la propria presenza nel settore dei servizi radiofonici, sia con operazioni di trasferimento proprietario sia con alleanze di natura squisitamente commerciale. Fra questi, il Gruppo GEDI (cui sono riconducibili Radio DeeJay, Radio Capital, M2o), dopo aver acquisito nel 2017 il 10% di Radio Italia, nel 2018 ha proseguito la collaborazione commerciale con la medesima emittente (la cui raccolta è curata esclusivamente dalla concessionaria del gruppo A. Manzoni & C). Sempre nel medesimo anno sono state realizzate importanti operazioni e *partnership* commerciali che hanno condotto a un rafforzamento del ruolo nel settore di Radio Dimensione Suono, che, accanto all'acquisto del 10% di Radio Italia, attraverso la propria concessionaria, ha esteso il proprio raggio di azione mediante il circuito commerciale per la gestione della raccolta pubblicitaria di emittenti locali.

I processi appena descritti hanno pertanto prodotto effetti anche sugli assetti competitivi del settore, come

<sup>72</sup> L'operazione è stata autorizzata dall'Agcm sottoponendola a condizioni (Agcm, C12017, Reti Televisive Italiane /Gruppo Finelco, Provv. n. 25957).

<sup>73</sup> Cfr. delibera n. 470/18/CONS, "Autorizzazione al trasferimento di proprietà del capitale sociale della società RMC Italia s.p.a. in favore della società Radiomediasset s.p.a.".



**Tabella 3.3.3 - Principali operatori e relative concessionarie**

Gruppo / Controllo	Imprese		Marchio	Ambito di diffusione	Concessionaria pubblicitaria	
Ministero dell'Economia e Finanze	Rai - Radiotelevisione Italiana S.p.A.		Isoradio	nazionale	Rai Pubblicità S.p.A. (Gruppo Rai)	
			Radio 1	nazionale		
			Radio 2	nazionale		
			Radio 3	nazionale		
			Gr Parlamento	nazionale		
			Rai Radio Classica	nazionale		
			Rai Radio Tuttaitaliana	nazionale		
			Rai Radio Live	nazionale		
			Radio Kids	nazionale		
			Rai Radio Techetè	nazionale		
Rai Radio1 Sport	nazionale					
Rai Radio due indie	nazionale					
Fininvest	Monradio S.r.l. [1]		R101	nazionale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest)	
			Radio Orbital	nazionale	-	
	Radiomediaset S.p.A.	Radio Studio 105 S.p.A.	Radio Studio 105	nazionale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest)	
		Virgin Radio Italy S.p.A.	Virgin Radio	nazionale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest)	
		R M C Italia S.p.A.[2]	Radio Montecarlo	nazionale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest) e A.Manzoni (Gruppo GEDI)	
		Radio Subasio S.r.l.	Radio subasio Radio subasio più	locale locale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest) A.Manzoni (Gruppo GEDI) General Adv Piemme	
Radio Aut S.r.l.		Radio Suby	locale	Mediamond S.p.A. (Gruppo Fininvest) e A.Manzoni (Gruppo GEDI)		
Gruppo Kiss Kiss (Fam. Nie-spolo)	CN Media S.r.l. [3]		Radio Kiss Kiss	nazionale	System24 (Gruppo 24 ore)	
	Only Radio S.r.l.		Radio Kiss Kiss Napoli	locale	CN Media Srl	
	Powerradio S.r.l.			Radio Napoli	locale	CN Media Srl
				Radio Ibiza	locale	
				Radio Estasy	locale	
Publikappa S.r.l.		Radio Kiss Kiss Italia	locale	CN Media Srl		
GEDI Gruppo Editoriale S.p.A.	Elemedia S.p.A.		Radio DeeJay	nazionale	A. Manzoni & C. S.p.A. (Gruppo GEDI)	
			m2o	nazionale		
			Radio Capital	nazionale		
-	Radio Italia S.p.A.		Radio Italia SMI	nazionale	A. Manzoni & C. S.p.A. (Gruppo GEDI)	
Gruppo RTL	RTL 102.500 Hit Radio S.r.l.		RTL 102.500 hit radio	nazionale	Open Space Pubblicità S.r.l. (Gruppo RTL 102.5)	
	A.C.R.C. - Associazione Culturale Radiofonica Comunitaria		Radiofreccia[4]	nazionale	Open Space Pubblicità S.r.l. (Gruppo RTL 102.5)	
	Radio Zeta srl		Radio Zeta	locale	Open Space Pubblicità S.r.l. (Gruppo RTL 102.5)	
Gruppo Radio Dimensione Suono	Dimensione Galassia S.p.A.	Radio Dimensione Suono S.p.A.	RDS 100% grandi successi	nazionale	Advertising S.r.l. (Gruppo Radio Dimensione Suono)	
	Finradio S.r.l.		Dimensione suono Roma il ritmo della Capitale	locale	Dimensione Advertising srl	
			Ramp Power - Uno lo ricordi uno lo vivi	locale		
	Rizland Record S.r.l.		Disco Radio	locale	Dimensione Advertising srl	
			Dimensione suono Soft	locale		
Confindustria / Gruppo 24Ore [5]	Il Sole 24 Ore S.p.A.		Radio 24	nazionale	Gruppo 24Ore	
-	Associazione Radio Maria A.p.s.		Radio Maria	nazionale	-	
Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella	Centro di produzione S.p.A.		Radio Radicale	nazionale	-	

Note:

- [1] Monradio è titolare di una concessione per l'emittente R101 e di un'autorizzazione ex articolo 38 della legge 103/1975 per Radio Orbital per la ripetizione del segnale estero.
- [2] La società RMC Italia S.r.l. (dal 2016 S.p.A.) è titolare di autorizzazione ex art. 38 della legge n. 103/1975 per la ripetizione del segnale estero equiparata alle concessioni radiofoniche nazionali (Det. MISE del 19 febbraio 2015).
- [3] Radio Kiss Kiss S.r.l., società titolare della concessione per la radiodiffusione sonora del marchio Radio Kiss Kiss, e la concessionaria pubblicitaria Media Radio S.r.l. sono state fuse per incorporazione nella controllante CN Media S.r.l. in data 16/11/2018.
- [4] La concessione nazionale comunitaria Radio Padania Libera rilasciata a Radio Padania Libera Società Cooperativa è stata trasferita con voltura registrata alla Corte dei Conti il 24 novembre 2016 in capo all'Associazione Culturale Radiofonica Comunitaria. L'emittente ha cambiato denominazione in Radio Freccia.
- [5] Confederazione Generale dell'Industria Italiana, la quale detiene il 61,5% del capitale sociale. In data 22 febbraio 2019, è stato sottoscritto un patto parasociale tra Confindustria e 53 associazioni ed enti appartenenti al sistema confindustriale.

Fonte: elaborazioni Agcom su dati aziendali

Figura 3.3.15 - Ricavi complessivi della Radio per tipologia (milioni di €)

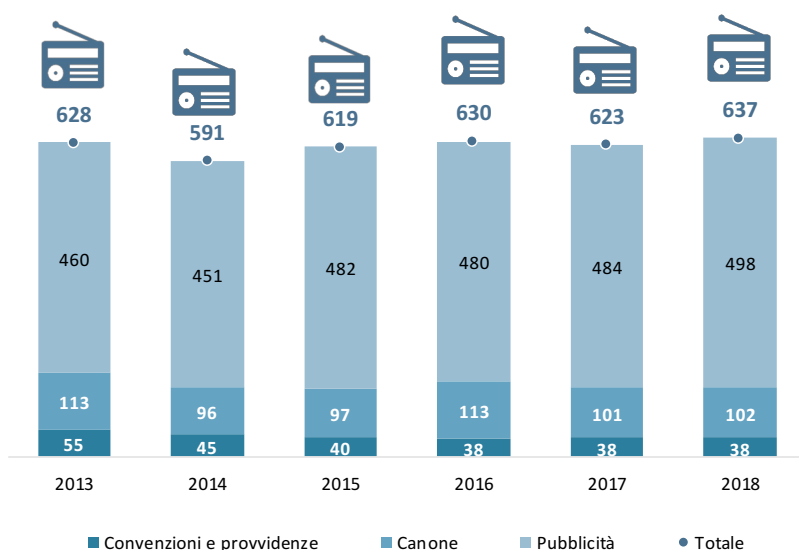
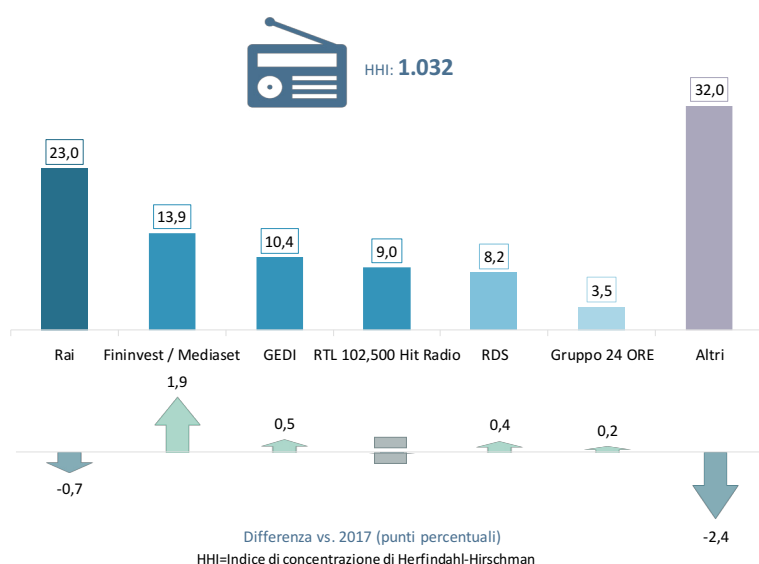


Figura 3.3.16 – Quote di mercato dei principali operatori della radio (2018, %)



Nota: Per il 2017, la quota di Fininvest comprende i ricavi di RMC Italia a partire dal 1° settembre 2018 data di acquisizione della società da parte del Gruppo. Per il 2017, la quota comprende accanto ai ricavi delle società acquisite dal Gruppo Finelco anche i ricavi di Radio Subasio e Radio Aut a partire dal 1° agosto 2017, data di efficacia dell'acquisizione delle stesse da parte del Gruppo.

appare evidente dalla crescita dell'indice di concentrazione che ha superato per la prima volta la soglia dei 1.000 punti percentuali se si considerano l'insieme dei ricavi (da risorse pubblicitarie e da risorse pubbliche) afferenti sia all'ambito nazionale sia ai diversi ambiti locali dei servizi radiofonici. Circoscrivendo l'esame degli assetti

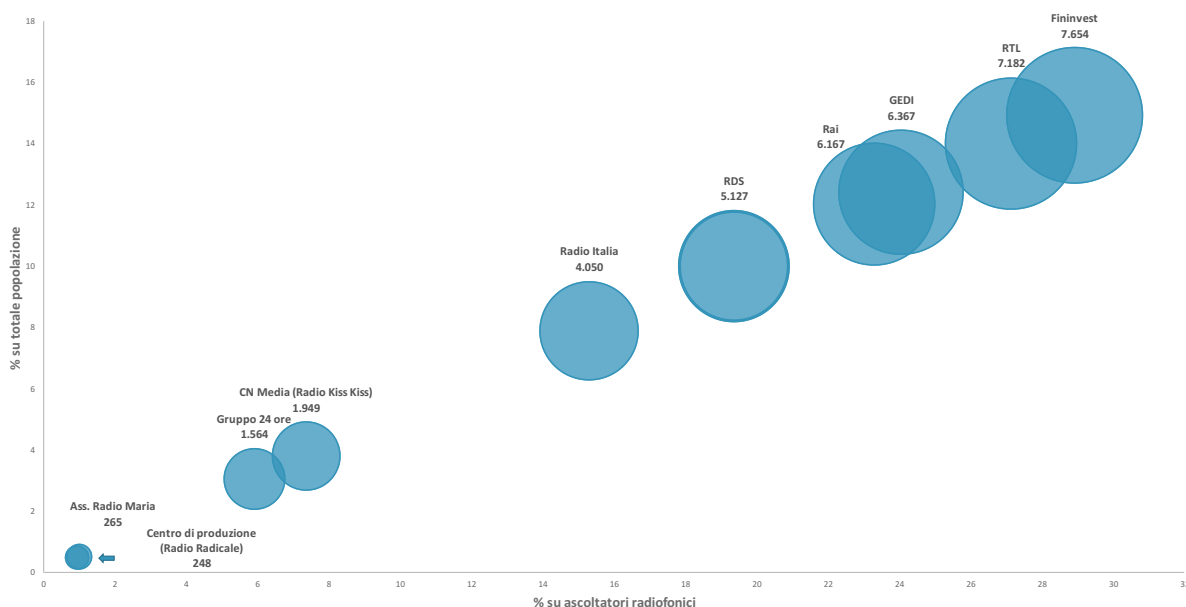
al mercato nazionale dei servizi radiofonici, il livello di concentrazione risulta, tuttavia, ulteriormente elevato e sintomatico di un processo di consolidamento che potrebbe portare il mercato, a regime, verso equilibri meno concorrenziali. Nel quadro delle operazioni di impresa e delle dinamiche competitive descritte, l'evoluzione dei ricavi

complessivi dell'attività radiofonica mostra un consolidamento – confermato anche nei dati previsionali del 2018 – dei segnali di ripresa del settore, dalle avverse condizioni congiunturali e finanziarie, iniziati nel 2014. Nel 2018, infatti, le risorse economiche derivanti dalla vendita delle inserzioni radiofoniche sono aumentate del 2,2%, portando il valore complessivo delle entrate pubblicitarie del mezzo a 498 milioni di euro; nella stessa direzione, gli introiti da riscossione del canone per il servizio pubblico radiofonico risultano in lieve aumento nell'ultimo anno (+0,3%), attestandosi su valori totali pari a 102 milioni di euro (Figura 3.3.15).

In posizione di leadership si colloca la RAI (Figura 3.3.16), concessionaria del servizio pubblico, con una quota pari al 23% nel 2018, in lieve contrazione rispetto a quella dell'anno precedente (-0,7 punti percentuali). Al secondo posto si colloca il Gruppo Fininvest con una quota, che si attesta al 14%, con una crescita di 1,9 punti percentuali riconducibile al processo di concentrazione industriale realizzato dall'operatore già descritto in precedenza.

A seguire, nella classifica stilata considerando i ricavi complessivi del settore, si rileva, inoltre, la presenza di GEDI, che raggiunge nel 2018 una quota del 10,4%, e subito dopo, RTL e Radio Dimensione Suono, che ottengono quote, rispettivamente, del 9% e del 8,2%, infine il Gruppo Sole 24 ore ottiene una quota del 3,5%. Il panorama dell'offerta radiofonica si compone, inoltre, di altri attori nazionali, fra cui Radio Italia (con una quota vicina a quella del Gruppo 24 ore), il Gruppo Kiss Kiss, Centro di Produzione (Radio Radicale), Associazione Radio Maria e numerose altre emittenti radiofoniche locali *superstation* e *syndacation* con un peso ancora più marginale. Complessivamente tali emittenti – nonostante abbiano registrato una

Figura 3.3.17 - Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori (% , milioni di ascoltatori, 2018)



Note:

[1] Il sistema di ricerca di Sinottica differisce dall'indagine svolta da Tavolo Editori Radio (TER) per strumento di rilevazione utilizzato (*meter* personale o app installato su *smartphone*); tipologia di ascolto rilevata (ascolto live - al minuto - in casa e fuori casa); articolazione del campione (12.000 individui all'anno distribuiti su 3 wave, 4.000 casi per wave, della durata di 14 settimane l'una); universo Istat considerato (popolazione italiana con più di 14 anni, indicata da Istat) e tipologia di radio rilevate (radio nazionali, con l'aggiunta di Radiosubasio nel 2018) e per il contesto nel quale è effettuata (ricerca più ampia che misura tutta la multimedialità).

[2] Gli ascoltatori rappresentano gli esposti oggettivi per almeno un minuto nel giorno medio al netto delle sovrapposizioni infra-gruppo.

Fonte: Elaborazioni Agcom su Sinottica, TSSP SNT 2018C (Settembre 2017-Luglio 2018), GfK Eurisko

contrazione della propria quota di 2,4 p.p. – continuano a rappresentare un terzo delle risorse complessive (Figura 3.3.16).

Passando all'esame della posizione degli operatori nel versante dei radioascoltatori, utilizzando sofisticate metodologie di indagine, è possibile stimare l'*audience* di tutti i programmi radiofonici controllati da un unico soggetto, al netto delle duplicazioni di ascolto. Nel dettaglio, tale indicatore è stato elaborato considerando, per i gruppi societari, gli individui complessivamente raggiunti attraverso tutte le emittenti da essi controllate al netto delle sovrapposizioni di ascoltatori fra le stesse (infra-gruppo). Rapportando tale parametro agli ascoltatori radiofonici, ovvero alla popolazione italiana di riferimento, è possibile, pertanto, comprendere la capacità di penetrazione dei gruppi rispettivamente sugli utenti del mezzo e

sui cittadini italiani (Figura 3.3.17). Diversamente da quanto osservato con riferimento alle quote calcolate sui ricavi, al primo posto si colloca il gruppo Fininvest che, con 7,6 milioni di ascoltatori unici, ottiene il 28,9% dei radioascoltatori e il 15% dei cittadini italiani d'età superiore ai 14 anni. Seguono RTL e GEDI che raggiungono, rispettivamente, 7,1 e 6,4 milioni di ascoltatori medi, corrispondenti al 27% e 24% sul totale dalla radio, ovvero al 14% e 12,4% sulla popolazione italiana di riferimento. Rai scende al quarto posto ed è seguita da 6,2 milioni di ascoltatori unici, pari al 23,3% dei radioascoltatori complessivi e al 12% se al denominatore consideriamo la popolazione italiana.

Nelle posizioni successive della graduatoria per utenti unici si collocano Radio Italia (4 milioni di ascoltatori), Gruppo Kiss Kiss (quasi 2 milioni), il Gruppo 24 ore (oltre

1,6 milioni di radioascoltatori), Centro di Produzione (Radio Radicale con 248 mila radioascoltatori) e Associazione Radio Maria (con 265 mila ascoltatori medi).

### Quotidiani

Il quotidiano è uno dei mezzi di comunicazione più rilevanti sia sotto il profilo della produzione di informazione sia sotto quello del pluralismo informativo, dal momento che si contraddistingue per soddisfare l'esigenza di informazione attiva da parte del pubblico e, più degli altri, offre contenuti interamente dedicati all'informazione sia generalista sia specializzata, a parte le inserzioni pubblicitarie. Da qui, l'attenzione particolare che ha sempre rivestito sotto il profilo sia normativo sia regolamentare.

Dall'analisi svolta nell'arco dei due decenni passati, il settore della stam-

pa quotidiana ha mostrato una struttura industriale con bassa concentrazione<sup>74</sup>, nonostante i processi di acquisizione e di fusione industriale che hanno interessato il settore negli ultimi anni e che rappresentano, come vedremo di seguito, una strategia adottata nell'intento di arginare gli effetti della crisi che ha investito il mezzo. La presenza di tali livelli di concentrazione industriale deriva sia dalle caratteristiche economiche del settore sia dall'operare di stringenti vincoli anti-concentrativi su cui vigila l'Autorità.

In questo quadro, si evidenzia come le rilevanti trasformazioni industriali collegate all'evoluzione tecnologica e ai processi di digitalizzazione abbiano colpito in particolare e in modo più profondo la stampa quotidiana in ragione delle peculiarità che la contraddistinguono. Nel periodo più recente, in corrispondenza della crescita di internet, si assiste a un arretramento del ruolo del mezzo nel panorama informativo rispetto agli altri media.

La componente digitale, infatti, non

è stata fino ad ora in grado di sostenere e, pertanto, compensare le perdite riscontrate nella componente cartacea. Tale fenomeno è riconducibile, da un lato, al peso ancora poco significativo raggiunto dai ricavi derivanti dalla vendita di copie digitali sul totale. Dall'altro, i prezzi dei prodotti digitali sono sempre più bassi rispetto a quelli dei cartacei in ragione della differente struttura dei costi e delle pratiche promozionali adottate dagli editori soprattutto nella fase di lancio dei nuovi prodotti online.

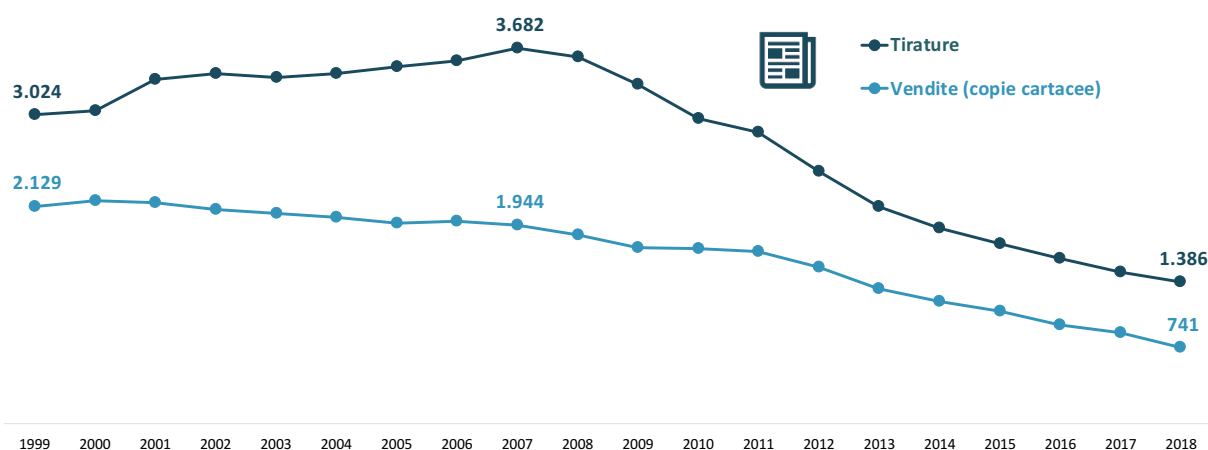
Le difficoltà di adeguamento della stampa quotidiana alle trasformazioni del mondo della comunicazione possono essere innanzitutto stimate attraverso l'evoluzione del numero dei lettori nel giorno medio. Infatti, i lettori di quotidiani nel giorno medio fino a tutto il 2008 seguono una dinamica positiva, sintomatico di un crescente interesse alla lettura di tale prodotto editoriale, nonostante una domanda stagnante. Successivamente si evidenzia un andamento dei lettori nel

giorno medio in tendenziale diminuzione. Analizzando, inoltre, l'offerta di quotidiani, considerando i nuovi ingressi e le chiusure, in tutto il periodo esaminato si riscontra una riduzione del numero delle testate e in particolare la crisi ha condotto nel 2014 al ridimensionamento dell'esperienza della *free press*.

D'altro canto, il declino della componente cartacea è evidente se si analizza la tendenza delle vendite complessive dei quotidiani presso il pubblico, che presenta in modo ancora più accentuato nell'ultimo periodo caratteristiche di strutturalità e durevolezza (Figura 3.3.18). L'ulteriore flessione, pari nell'ultimo anno al 16%, ha portato ad una riduzione dal 2011 al 2018 maggiore del 50% (-56%), parallela al declino delle tirature (-51%).

La persistenza della crisi è, infatti, ben rappresentata dal continuo calo, negli ultimi dieci anni, dei livelli di produzione delle copie stampate ed utili per la distribuzione e di quelle vendute.

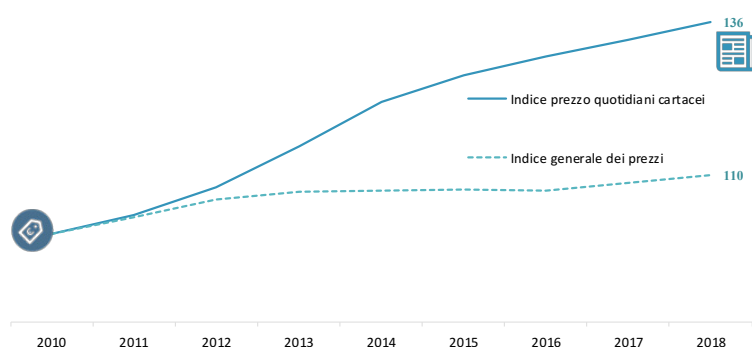
Figura 3.3.18 - Dinamica delle tirature e delle vendite di copie cartacee (milioni)



Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e Fieg

<sup>74</sup> Il settore ha evidenziato un valore dell'indice di concentrazione sempre inferiore ai 1.500 punti. Sebbene si possano riscontrare delle oscillazioni di tale parametro nel corso del tempo, vale sottolineare come tali variazioni non siano state particolarmente significative.

**Figura 3.3.19** - Andamento dei prezzi dei quotidiani (2010=100)



Di contro, l'andamento dell'indice dei prezzi dei quotidiani (Figura 3.3.19), pur se sempre leggermente superiore all'indice dei prezzi al consumo (IPC), mostra, negli ultimi anni, un andamento in crescita maggiore rispetto all'andamento del IPC. Per quanto riguarda gli assetti dei gruppi editoriali nel settore dei quotidiani, nella Figura 3.3.20 sono riportati i principali gruppi editoriali con le relative quote di mercato in volume (copie stampate). Il gruppo GEDI rimane il primo operatore con una quota pari al 19%, inferiore comunque alla soglia individuata dalla norma, seguita da Cairo con una quota pari al 17%. Gli altri operatori si attestano tutti sotto il 9%.

Attraverso l'evoluzione dei ricavi è possibile rilevare la profonda crisi strutturale del settore, ulteriormente aggravata dagli effetti, a volte particolarmente severi, delle flessioni cicliche dell'economia avvertite a livello nazionale e internazionale da tutti i media.

Sotto il profilo dei valori, è da rilevare che nel 2018 le società editoriali quotate hanno recepito e

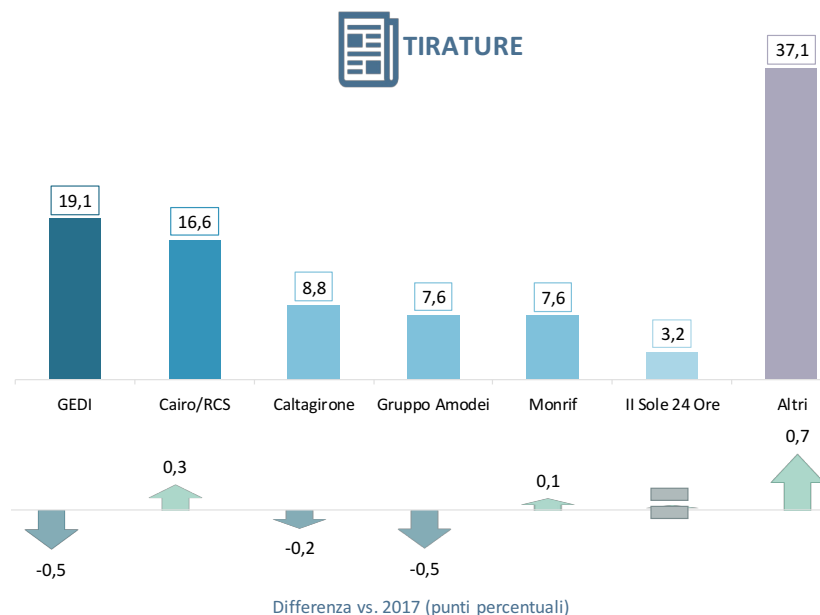
adottato il nuovo principio contabile IFRS 15, quindi, i valori economici del 2018 non sono direttamente confrontabili con i corrispondenti valori dell'esercizio precedente<sup>75</sup>. In particolare, il metodo di rilevazione dei ricavi previsto dal nuovo principio contabile IFRS 15 comporta per i ricavi diffusionali un incremento medio pari a quasi

il 30% rispetto al precedente. Se invece si utilizzano per entrambi gli esercizi il criterio IFRS 15, rendendo così confrontabili i valori economici, i ricavi complessivi subiscono una contrazione pari al 7%, ipotizzando anche in questo caso invariati i contributi e le provvidenze<sup>76</sup>.

Rispetto al 2017 (Figura 3.3.21) rimangono sostanzialmente invariate le percentuali relative all'incidenza delle fonti di finanziamento, con una netta prevalenza dei ricavi dal lato dell'utente (61%) e con una flessione leggermente maggiore dei ricavi diffusionali (-8%) rispetto a quelli pubblicitari (-5%).

In termini di ricavi, il primo operatore è il gruppo GEDI (24,5%), seguito a distanza di poco più di due punti percentuali da RCS-Cairo,

**Figura 3.3.20** - Quote di mercato in volume – copie stampate 2018 (%)

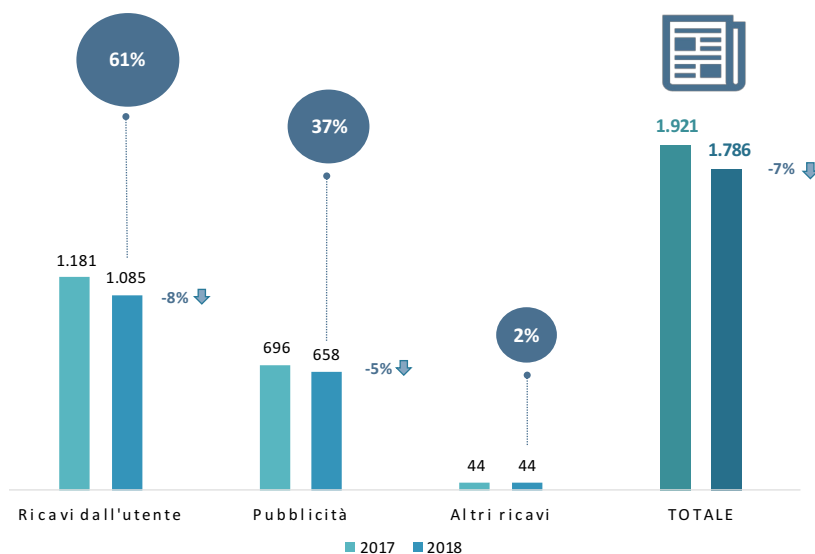


<sup>75</sup> Si rileva che l'impatto dell'adozione del nuovo principio, pur riguardando tutti i ricavi, è stato maggiore per i ricavi diffusionali, dal momento che, a partire dall'esercizio 2018, i ricavi per la vendita dei quotidiani e dei collaterali sono iscritti al prezzo effettivamente pagato dall'acquirente finale, al lordo di tutti gli aggi corrisposti ai distributori e agli edicolanti; corrispondentemente, il valore di tali aggi è stato rilevato separatamente come costo di distribuzione e non più portato a riduzione dei ricavi.

<sup>76</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.



Figura 3.3.21 - Ricavi: valore, incidenza e variazioni 2018 rispetto al 2017



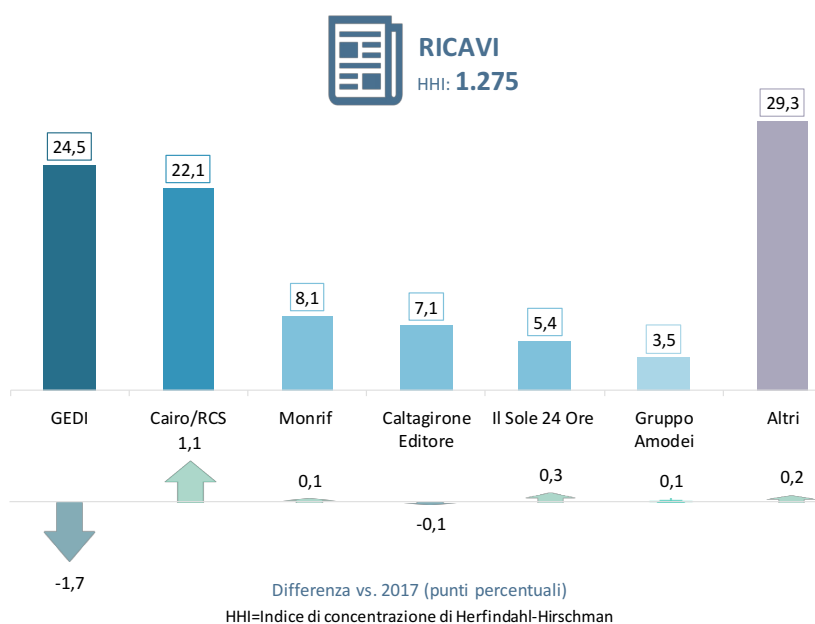
mentre gli operatori successivi si attestano tra l'8,1% e il 3,5%. L'indice HHI si riduce di poco e non supera la soglia di mercato moderatamente concentrato, data la natura del settore che vede la presenza affermata di operatori di medio-piccole e medio-grandi dimensioni che mostrano, peraltro, nel 2018, incrementi delle relative quote (Figura 3.3.22).

Analizzando la dimensione locale dell'informazione<sup>77</sup>, si evidenzia che, in quasi tutte le nostre regioni, il primo quotidiano per diffusione è un quotidiano locale – includendo anche quelli a diffusione macro-regionale, (a differenza del mezzo televisivo che vede prevalenti i brand nazionali) – ad eccezione delle regioni (come Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta, con il *Corriere della Sera* e *La Stampa*) in cui le testate nazionali hanno le proprie radici storiche e assolvono anche la funzione di informazione locale. Il quotidiano, infatti, seppur in estrema difficoltà, si conferma come il mezzo a maggiore vocazione territoriale. La creazione del senso della comunità è sempre stata una peculiarità delle testate locali al

servizio di una società geograficamente ben definita; nonostante occorra notare come la regione non sia sempre l'ambito territoriale di analisi più rappresentativo per le testate quotidiane, in quanto, in svariati casi, la loro offerta informativa è articolata a livello sub-regionale e copre realtà locali più circoscritte, come quelle provinciali. Anche in questo caso, però, emer-

ge l'importanza dei brand nazionali, dal momento che, da un lato, molte testate locali fanno capo ad un editore nazionale e, dall'altro, che, in tutte e tre le Regioni in cui il quotidiano viene identificato quale fonte principale di informazione locale, esso appartiene ad un gruppo editoriale nazionale: Monrif in Emilia-Romagna (*Il Resto del Carlino*) e Toscana (*La Nazione*) e GEDI in Piemonte (*La Stampa*). L'esame del sistema informativo locale ha messo in luce due evidenze ai fini della tutela del pluralismo. La prima riguarda l'emergere di aree del Paese in cui, a causa della crisi che attraversa i media tradizionali, iniziano a mancare voci informative indipendenti, soprattutto con riguardo all'offerta di quotidiani locali, che hanno storicamente caratterizzato il dibattito pubblico di territorio in Italia a partire dalla fine dell'800. Una seconda, connessa, questione riguarda l'emergere in alcuni ambiti territoriali di posizioni di forza informativa di alcuni soggetti privati. Nonostante il ruolo

Figura 3.3.22 - Quote di mercato in valore nel 2018 (%)



<sup>77</sup> Agcom, *Indagine conoscitiva sull'informazione locale*, cit.

**Figura 3.3.23** - Numero di quotidiani con sede nella regione



indiscusso del servizio pubblico in questi contesti si rileva, tuttavia, come la crisi del settore stia conducendo a un consolidamento delle voci, fino ad arrivare, in alcuni casi, a situazioni di forte concentrazione regionale dei media<sup>78</sup>.

Gli aspetti di criticità sopra esposti hanno riguardato in modo particolare i quotidiani: diverse testate sono state chiuse o acquisite da altri editori, riducendo di fatto il numero di voci informative disponibili sull'attualità locale in dati territori, tanto da portare alcune regioni (Valle d'Aosta e Calabria) a non contare più sulla presenza di alcun quotidiano locale (Figura 3.3.23). Anche dal punto di vista della fruizione da parte del pubblico, valutata attraverso i dati di diffusione, i quotidiani mostrano una complessiva flessione, soprattutto a partire dal 2014, particolarmente accentuata nelle regioni meridionali (Calabria, Sicilia, Molise, Basilicata, ma anche Campania) e meno marcata nell'area centro-settentrionale del Paese (Trentino-Alto Adige, Veneto, Emilia-Romagna, Marche, Umbria e parzialmente anche il Lazio).

### **Internet (pubblicità online)**

Nel nuovo scenario convergente e sempre connesso, reso possibile grazie alla diffusione capillare di servizi di connettività a velocità elevate, nuovi e importanti *player* internazionali (cd. piattaforme online) hanno rapidamente acquisito posizioni di rilievo, sia in termini di apprezzamento presso il pubblico (mediante lo sviluppo di servizi web innovativi e sempre più personalizzati), sia di risorse economiche acquisite, come si evince anche dall'analisi delle quote dei principali operatori nel SIC degli ultimi anni.

Le piattaforme online competono non solo con gli stessi operatori di telecomunicazioni per servizi di comunicazione interpersonale, ma anche con gli operatori provenienti dai media tradizionali, sia direttamente attraverso l'offerta di servizi e prodotti che soddisfano i medesimi bisogni dei consumatori (di informazione, intrattenimento, acquisto di beni e servizi), sia indirettamente nella distribuzione dei ricavi da pubblicità online, principale fonte di finanziamento dei servizi offerti via web.

Si ricorda infatti come il modello di *business* sottostante all'erogazione dei servizi web verticali e orizzontali sia tuttora basato in modo preponderante sul ricorso ai ricavi che derivano dalla vendita di pubblicità online anche in considerazione della percezione della gratuità dei prodotti e servizi nel versante degli utenti e della conseguente scarsa propensione a pagare per la relativa fruizione. Il settore della pubblicità online, già oggetto di monitoraggio da parte dell'Autorità dal 2012, è stato caratterizzato negli ultimi dieci anni da profonde trasformazioni (nei formati, nelle tecniche di pro-

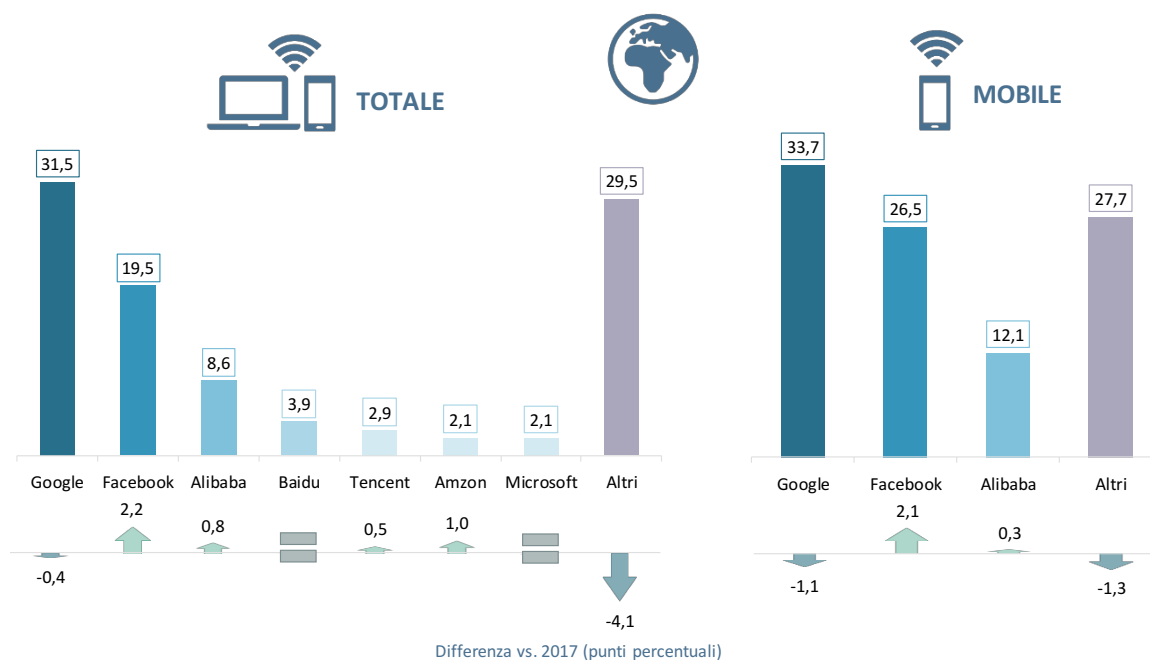
filazione dell'utenza, nei modelli di compravendita sempre più automatizzati, nel processo di formazione dei prezzi) che hanno consentito crescenti margini di guadagno per gli operatori coinvolti nei processi di intermediazione della compravendita di pubblicità, favorendo pertanto la crescita degli investimenti pubblicitari nel nuovo mezzo che, in base all'ultima valorizzazione del SIC per il 2017, hanno registrato un'ulteriore incremento (pari a 3 p.p. rispetto all'anno precedente) anche del proprio peso sui ricavi complessivi (corrispondente al 14,6%).

In tale nuovo contesto competitivo, le piattaforme online si confrontano con i concorrenti avvalendosi, come detto, di un *asset* economico difficilmente replicabile, rappresentato dai *big data* sugli utenti. Tale caratteristica, nell'ambito della *data driven economy*, assume importanza ancora più ampia che pervade ormai tutti i settori di competenza dell'Autorità con impatti potenziali sul livello di concorrenza, sul pluralismo e sul benessere dei consumatori.

Da un lato, la possibilità di avvalersi di un'imponente mole di dati sugli utenti, consente a questi operatori di erogare messaggi pubblicitari agli utenti perfettamente profilati e in linea al *target* desiderato, permettendo a tali soggetti di assumere una posizione di leadership nel settore mondiale e nazionale della pubblicità online; dall'altro, tali piattaforme rappresentano, ormai, la porta di accesso privilegiata dall'utenza per l'informazione in rete. Pertanto, accanto ai benefici economici e sociali derivanti dalla diffusione del mezzo, l'Autorità ha evidenziato anche i fallimenti di mercato della relativa filiera del

<sup>78</sup> Con particolare riferimento ai quotidiani, in Trentino-Alto Adige uno stesso editore raggruppa le quattro testate più diffuse nella Regione arrivando così a detenere la *leadership* assoluta nei quotidiani e più in generale una posizione di primazia nell'informazione locale.

Figura 3.3.24 - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria online nel mondo (%)



Fonte: Elaborazioni Autorità su dati eMarketer, novembre 2018

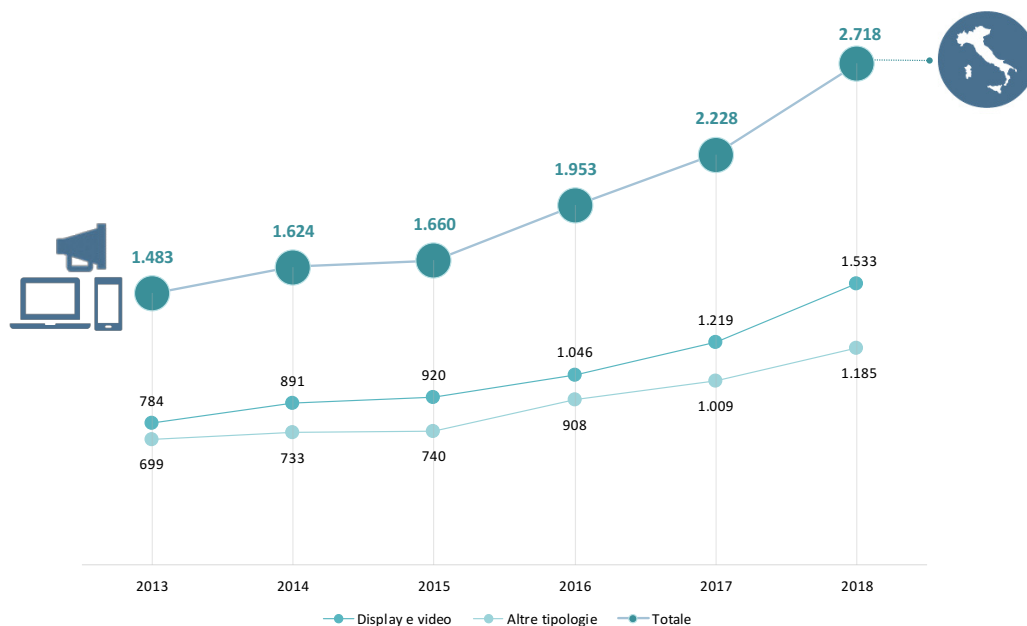
valore (fra cui, il potere di mercato, la contrattazione incompleta, i mercati impliciti, le asimmetrie informative) che si ripercuotono sul contesto sociale, compreso il sistema dell'informazione, il pluralismo delle fonti, il processo di interazione sociale e di formazione dell'opinione pubblica, sia nei periodi elettorali che fuori dagli stessi, richiedendo l'elaborazione di approcci regolamentari innovativi fondati sulla comprensione di fenomeni complessi e in continua trasformazione. Recentemente, infatti, proprio all'interno dei social network che costituiscono lo snodo fondamentale per l'accesso all'informazione sono emerse forme patologiche del sistema dell'informazione come la polarizzazione dei cittadini e fenomeni di disinformazione che si configurano come vere e proprie strategie<sup>79</sup>. Partendo dall'analisi degli assetti del settore della pubblicità online

a livello mondiale, sono stati considerati i ricavi netti derivanti dalla raccolta di pubblicità complessivi che, nel 2018, hanno raggiunto 237 miliardi di euro, con un incremento del 16% rispetto al 2017 (Figura 3.3.24). La ripartizione delle entrate totali fra i principali operatori attivi su scala internazionale evidenzia una struttura che si è consolidata nel tempo caratterizzata dalla presenza di pochi grandi operatori seguita da una coda lunga di piccoli e piccolissimi soggetti, tipica anche di altri ambiti di internet. Guardando ai ricavi conseguiti dai singoli operatori, emerge, infatti, la posizione di leadership di Google, con una quota, nel 2018, pari al 31,5% (corrispondente a 75 miliardi di euro), di poco inferiore a quella dell'anno precedente. Segue Facebook che realizza ricavi per 46 miliardi di euro (corrispondenti al 19,5% del totale) e registra un incremento su base annua sia della

quota (+ 2,2 p.p.) sia in volume (+30,3%). Al terzo posto, Alibaba (cui è riconducibile la principale piattaforma di *ecommerce* in Cina) che, con 20,4 miliardi di euro nel 2018, rappresenta l'8,6% delle entrate da pubblicità mondiali; valore, quest'ultimo, destinato a crescere nel prossimo biennio (fino a giungere al 10%). Anche per gli altri operatori, collocati nelle prime posizioni (che presentano, fra l'altro, ricavi complessivi e quote decisamente inferiori), si è osservata una dinamica di crescita delle risorse: fra questi, si sottolinea il ruolo di Amazon che ha raggiunto, a livello mondiale, quasi 5 miliardi di euro nel 2018, destinati a più che duplicarsi entro il 2020. Limitando l'analisi al segmento *mobile* (ovvero considerando gli introiti netti di pubblicità realizzati attraverso *device* mobili), che rappresenta oltre la metà dei volumi complessivi, non si osservano variazioni

<sup>79</sup> Agcom, "News vs Fake nel sistema dell'informazione" novembre, 2018. Appendice Metodologica; Agcom, Rapporto "Le strategie di disinformazione online e la filiera dei contenuti fake", 2018.

Figura 3.3.25 - Ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria online in Italia (milioni di €)



significative della classifica per i soggetti collocati nelle prime posizioni. Google continua a detenere la leadership con il 34%, seguito ad una distanza più contenuta sempre da Facebook con il 27% e Alibaba con il 12%<sup>80</sup>.

Passando all'esame delle risorse nazionali (Figura 3.3.25), i dati previsionali del 2018 dei ricavi pubblicitari online (che includono come di consueto la raccolta di pubblicità diffusa attraverso i siti degli editori dei media tradizionali: editoria quotidiana e periodica, televisione e radio) confermano il consolidamento della dinamica di crescita descritta in precedenza. Il settore della pubblicità online ha raggiunto nel 2018 un valore di 2,7 miliardi di euro registrando un incremento del 22% rispetto al periodo precedente. Tale andamento è riconducibile principalmente alla crescita della pubblicità di tipo *display e video* (che include la pubblicità realizzata attraverso i social network), il cui peso sulle risorse complessive risulta essere pari al 56%. Per quan-

to riguarda le altre tipologie di ricavi da pubblicità online (comprenditive della pubblicità *search, classified/directory, newsletter/email*), nonostante la crescita dei volumi registrati in tutto il periodo osservato, l'incidenza sui ricavi complessivi di tale componente è progressivamente diminuita, attestandosi al 44%.

Parallelamente alla crescita delle risorse pubblicitarie, anche a livello nazionale si è potuto osservare la medesima tendenza alla concentrazione industriale rilevata a livello mondiale. La struttura del comparto è caratterizzata, pertanto, dalla presenza di pochi *player* internazionali, con quote di fatturato significative e in crescita, grazie all'operare delle esternalità di rete (dirette, indirette e incrociate), a fronte di numerosi altri soggetti (coda lunga) che hanno realizzato ricavi decisamente inferiori e tendenzialmente sempre più distanti da quelli dei primi operatori.

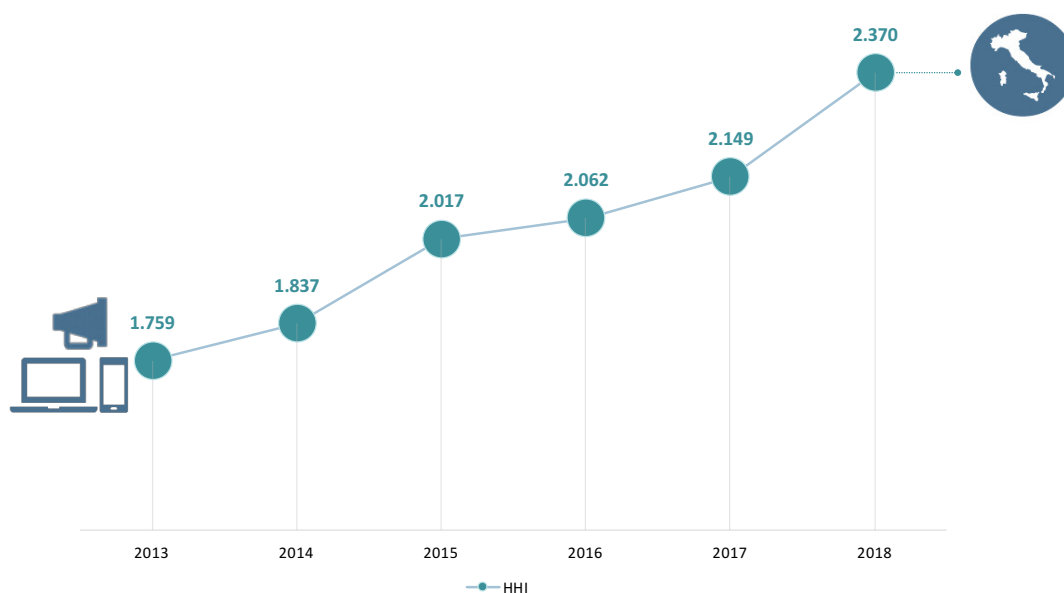
Nel dettaglio, Google e Facebook si collocano rispettivamente al primo e al secondo posto nel *ranking* per

risorse nazionali da vendita di pubblicità online e presentano volumi di fatturato in crescita, sia considerando i ricavi netti dalla vendita di inserzioni online (ossia derivanti dalla vendita di spazi pubblicitari sui propri siti o sulle proprie app e dall'attività di intermediazione pubblicitaria al netto della quota retrocessa ai proprietari dei mezzi), sia per quanto riguarda i fatturati pubblicitari al lordo della quota retrocessa ai siti web o app di operatori terzi che non rientrano, pertanto, nella compagine societaria degli stessi soggetti. Considerando tale parametro, che offre evidenza circa i volumi di fatturato complessivamente gestiti da un operatore in qualità di intermediario di pubblicità, si conferma la rilevanza di Google e Facebook che raggiungono circa i 2/3 del valore complessivo stimato del mercato.

Per tutti i principali operatori nazionali (Italiaonline, Fininvest, GEDI, Cairo Communication, Autoscout24) e internazionali (Microsoft e Sky) presenti nella graduatoria si riscontrano delle contrazioni del

<sup>80</sup> Per l'analisi del dato previsionale, si veda eMarketer, Corey Mcnair, "Global Ad Spending Update", novembre 2018.

Figura 3.3.26 - Internet: evoluzione dell'indice HHI (%)



peso sulle risorse complessive considerando, sia i ricavi da pubblicità online netti, sia le entrate lorde da pubblicità online. Fa eccezione Fininvest che sui fatturati pubblicitari lordi registra, invece, un lieve incremento del proprio peso.

Analizzando l'evoluzione dell'indice HHI calcolato sui ricavi lordi da pubblicità online, si conferma la dinamica in costante crescita della concentrazione del settore. Nel dettaglio, partendo da un valore di 1.759 punti percentuali nel 2013, che denota la presenza di un contesto caratterizzato da una moderata concentrazione industriale, tale parametro è cresciuto in modo costante negli anni successivi fino ad attestarsi ad un valore nel 2018 che sfiora la soglia dei 2.500 caratterizzato da un assetto "altamente concentrato" (Figura 3.3.26).

La dinamica appena illustrata deriva, innanzitutto, dalle caratteristiche economiche del settore della pubblicità online (presenza di economie

di scala, costi fissi e affondati, esternalità di rete) che risultano idonee a configurare una tendenza del settore verso la concentrazione industriale. A ciò si deve aggiungere come la posizione di mercato detenuta dai principali *player* internazionali che realizzano in Italia ricavi da pubblicità online, nei diversi stadi della catena del valore, compreso il versante a valle della distribuzione dei servizi agli utenti, sia tale da conferire loro un potere economico che può essere esercitato nei confronti dei propri concorrenti e degli inserzionisti di pubblicità.

Nel dettaglio, se analizziamo l'evoluzione delle quote in volume nel versante degli utenti dei principali servizi web orizzontali, quali motori di ricerca e dei social network, che svolgono insieme ai portali l'essenziale funzione di porta di accesso alla fruizione dei contenuti e servizi disponibili in rete (fra cui quelli di informazione), le Figure 3.3.27 e

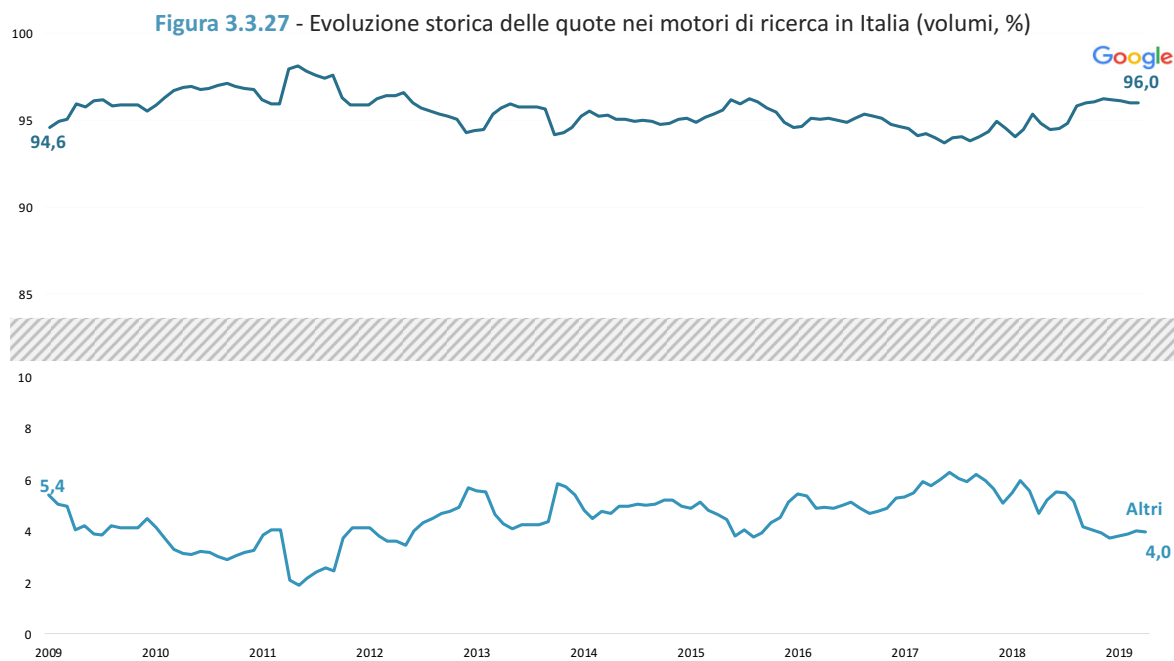
3.3.28 illustrano un processo di crescita inarrestabile da parte del leader di mercato che tende a spiazzare completamente la concorrenza da parte degli altri operatori.

In particolare, per il *search* l'esistenza delle esternalità di rete incrociate (o effetti di *feedback* tra i due versanti) ha comportato un'evoluzione verso esiti particolarmente concentrati. L'evoluzione del *search* nel contesto nazionale (Figura 3.3.27), così come a livello mondiale, ha seguito l'andamento tipico dei mercati nei quali prevalgono le esternalità di rete: a una prima fase in cui operano più soggetti è seguito un fenomeno di concentrazione in cui si è affermato Google (stabilmente al di sopra del 90% dal 2009)<sup>81</sup>.

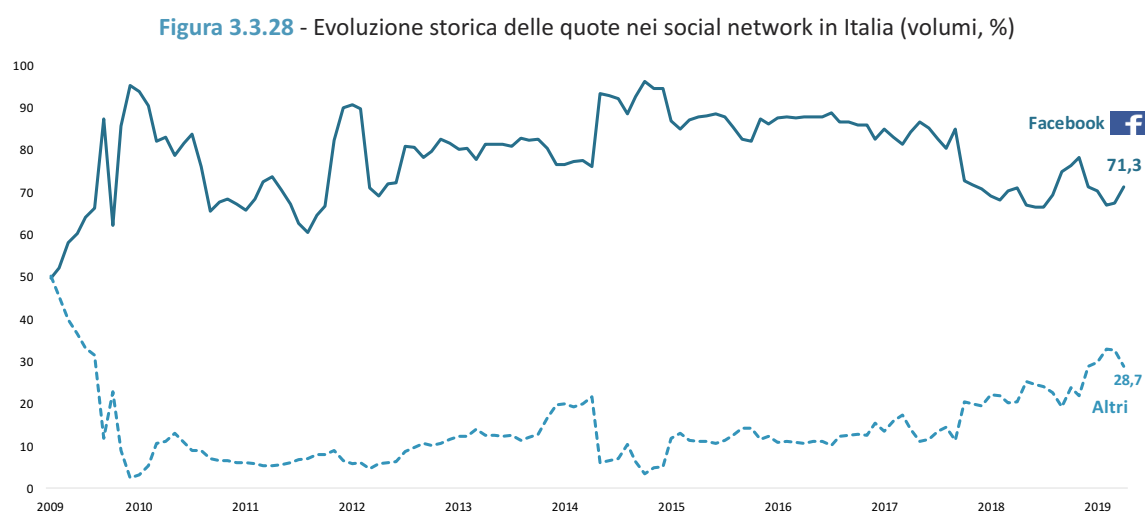
L'analisi storica delle quote dei social network in Italia (Figura 3.3.28) mostra una dinamica evolutiva del settore molto simile a quella dei motori di ricerca. In questo caso, rileva la capacità di Facebook, a

<sup>81</sup> Per un'analisi dell'evoluzione storica delle quote di mercato a livello mondiale nei due segmenti, si veda Agcom, "Big Data", *Interim report nell'ambito dell'indagine conoscitiva di cui alla delibera n. 217/17/CONS*, 2018.





Fonte: elaborazioni Autorità su dati Statcounter



Fonte: elaborazioni Autorità su dati Statcounter

pochi anni dal lancio della piattaforma (2006), di acquisire la massa critica di utenti necessaria allo sfruttamento degli effetti di rete e a innescare fenomeni positivi di retroazione che ne hanno consentito la rapida affermazione (attualmente l'operatore detiene una quota superiore al 70%), nonché il raggiungimento e superamento del *break even* prevalentemente attraverso forme (innovative) di pubblicità. D'altro canto, la concentrazione delle risorse pubblicitarie a livello

globale e nazionale in capo a pochi grandi gruppi internazionali che si configurano anche come le principali fonti di informazione (cd. fonti algoritmiche) assume una particolare valenza ai fini del pluralismo, non solo in ragione della funzione di *gate keeper* rivestita dalle stesse, ma anche in considerazione dell'emersione di forme patologiche del sistema dell'informazione online come la polarizzazione ideologica e la disinformazione.

L'immissione nel sistema informativo di contenuti *fake* avviene essenzialmente in tre passaggi, ossia la creazione del messaggio che si vuole trasmettere, la produzione del contenuto in cui il messaggio viene incorporato e trasformato in un prodotto informativo e, quindi, la viralizzazione di quest'ultimo attraverso le piattaforme. A queste fasi si aggiunge poi la valorizzazione, che spesso avviene attraverso forme di pubblicità online.

Infatti, le trasformazioni intervenute nel settore pubblicitario negli ultimi dieci anni, favorite dall'evoluzione tecnologica, hanno contribuito alla creazione di un contesto ideale nel quale possono essere realizzate strategie di disinformazione con finalità commerciali, fondate sulla valorizzazione del traffico attraverso la vendita di spazi pubblicitari online.

In particolare, da un lato, il fatto che il sistema di compravendita di pubblicità online sia basato sulla ricerca dei *click* e sul *target* di utenti che verosimilmente effettuerà un'azione (*conversion*), dall'altro, l'automatismo dei meccanismi di negoziazione degli spazi pubblicitari ha favorito la proliferazione di operatori, piattaforme tecnologiche e intermediari, accrescendo la distanza fra domanda (inserzionisti) ed offerta (editori/*publisher*) di pubblicità.

Tale elemento ha un impatto diretto sulla proliferazione della disinformazione online, poiché può favorire l'emergere di un ambiente in cui vi è una scarsa capacità di controllo sull'intero processo di negoziazione da parte degli investitori pubblicitari che non sono in grado di conoscere sempre con esattezza – e in anticipo – in quali siti verranno visualizzati i messaggi pubblicitari.

Inoltre, il sistema di negoziazione di spazi pubblicitari online è diventato gradualmente più complesso e caratterizzato da sistemi automatici che, come nel caso semplificato illustrato nella Figura 3.3.29, salvo diverse imposta-

zioni, non presuppongono un contatto diretto fra inserzionista e *publisher*, bensì intermediato e re-intermediato da numerosi soggetti e articolato secondo schemi di compravendita pubblicitaria complessi e in continua evoluzione.

In particolare, la Figura 3.3.29 offre una rappresentazione del processo di acquisto della pubblicità online che si serve di modelli automatici (*programmatic advertising*) ossia di piattaforme tecnologiche automatizzate che mettono in contatto la domanda di pubblicità (inserzionisti/ centri media mediante la *demand side platform* – DSP) con l'offerta di pubblicità (editori/*publisher*/concessionarie mediante la *sell side platform* - SSP), e consente alle inserzioni di pubblicità di raggiungere gli utenti perfettamente profilati, sulla base delle informazioni e dati analizzati.

Gli editori/*publisher* (eventualmente attraverso le proprie concessionarie di pubblicità) mettono a disposizione il proprio inventario attraverso gli intermediari (*ad network*, *network* di affiliazione<sup>82</sup>, o altri intermediari come motori di ricerca, social network) che hanno il compito di acquistare e gestire gli spazi pubblicitari dei proprietari dei siti web per poi rivenderli agli inserzionisti. Gli editori/*publisher* ricevono un corrispettivo (al netto dei costi sostenuti) dalle diverse piattaforme coinvolte nel processo di intermediazione (*ad exchanges*, SSP) in funzione del numero delle *impression* distribuite o delle azioni svolte dall'utente (*click*, condivisione, ac-

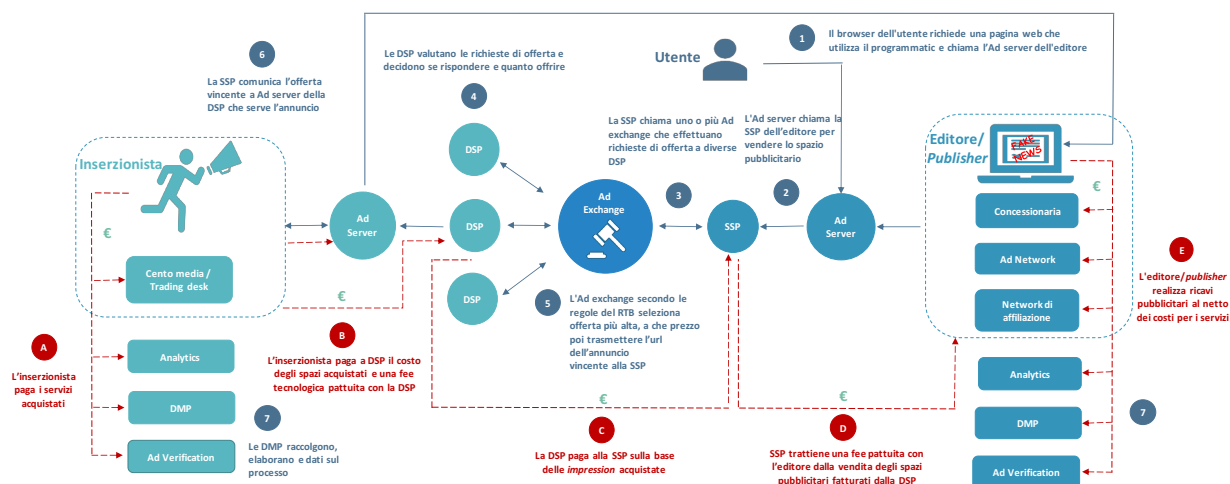
quisto, tempo speso nella visualizzazione). La possibilità offerta dal mezzo di avvalersi di avanzati e innovativi strumenti tecnologici, che riducono l'incidenza dei costi di transazione mettendo in contatto un gran numero di inserzionisti con altrettanto numerosi fornitori di contenuti web, ha favorito, pertanto, la diffusione di numerosi attori attivi nell'intermediazione di pubblicità online che ricevono una remunerazione per i servizi resi (dagli inserzionisti e/o dall'editore/*publisher* e/o dalle altre piattaforme di intermediazione).

In questo contesto, l'interesse dei siti di disinformazione – ottenere traffico e vendere *inventory* in modo da intercettare quanto più volume di investimento pubblicitario possibile – trova perfetto allineamento con l'interesse delle piattaforme automatiche dal lato della domanda (DSP, *trading desk*, *ad server*) che – salvo diverse impostazioni – distribuiscono *impression* in funzione dei volumi di traffico e del *target* desiderato. Il rischio del sistema così configurato è favorire il finanziamento di siti che producono informazione di scarsa qualità, compresi quelli di disinformazione, distraendo le risorse pubblicitarie attraverso l'adozione di pratiche che possono arrivare a configurare delle vere e proprie *ad fraud*.

In tale ottica, l'Autorità, con la collaborazione di tutti gli *stakeholder* del settore (inserzionisti, editori, piattaforme, ecc.), sta promuovendo un'attività di analisi e monitoraggio di tutte le fasi della filiera della pubblicità online.

<sup>82</sup> Le *Ad network* o *affiliation network* sono intermediari che aggregano o acquisiscono spazi pubblicitari da un insieme di siti web e vendono tale inventario agli inserzionisti. La funzione della piattaforma è quella di aggregatore degli spazi pubblicitari che aderiscono al *network*, di promozione degli stessi presso gli inserzionisti e di distribuzione delle inserzioni tra i siti appartenenti al *network*. Cfr. UPA, Libro Bianco sulla comunicazione digitale, 2017.

**Figura 3.3.29 - Programmatic advertising**



**Il processo di compravendita di spazi pubblicitari in programmatic advertising**

- Il processo inizia nel momento in cui il browser dell'utente richiede una pagina web di un sito che utilizza il programmatic e chiama l'ad server
- L'ad server chiama la supply side platform (SSP) utilizzata dall'editore
- La SSP effettua una chiamata ad uno o più ad exchanges che a sua volta effettua diverse chiamate o richieste di offerta a diverse demand side platform (DSP) che cercano di ottenere il miglior prezzo
- Le DSP valutano le richieste di offerta (bid request) e decidono in base ai parametri impostati come discriminanti (prezzo/targetting/localizzazione...) se rispondere all'ad exchange e quanto offrire
- L'ad exchange con le regole del RTB e le impostazioni dell'editore sulla SSP seleziona l'offerta più alta e a che prezzo per poi trasmettere l'url dell'annuncio vincente alla SSP
- La SSP comunica l'offerta vincente all'ad server che risponde con l'annuncio selezionato al browser dell'utente e procede a passare la creatività sul sito del publisher
- Le data management platform (DMP) raccolgono, aggregano ed elaborano i dati relativi a tutto il processo di distribuzione della pubblicità

**Flussi finanziari della compravendita di spazi pubblicitari in programmatic advertising**

- L'inserzionista paga per i servizi resi da: centro media/trading desk indipendente, ad server, fornitore di servizi di web analytics, affitto o costruzione DMP, ad server o società terze per ad verification
- L'inserzionista (o centro media/trading desk indipendente) paga alla DSP il costo degli spazi acquistati comprensivo della fee pattuita con la DSP
- La DSP paga alla SSP sulla base all'impressioni acquistate (SSP può applicare o meno una fee alla DSP)
- La SSP trattiene una fee tecnologica pattuita e retrocede all'editore/concessionaria il valore ottenuto dalla vendita degli spazi pubblicitari fatturati alla DSP
- L'editore/Publisher fattura alla concessionaria che trattiene una parte e retrocede allo stesso. L'editore paga i servizi ottenuti (ad server, web analytics, affitto/costruzione DMP, ad verification)

2019

4.

## L'organizzazione dell'Autorità







## 4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

### L'organizzazione dell'Autorità

Le funzioni e le attività di regolamentazione e vigilanza nei settori di competenza dell'Autorità sono presiedute da quattro organi: il Presidente, il Consiglio, la Commissione per le infrastrutture e le reti (CIR), la Commissione per i servizi e i prodotti (CSP). Il Consiglio è costituito dal Presidente e da quattro Commissari, mentre le due Commissioni sono costituite dal Presidente e da due Commissari. Il Consiglio e le Commissioni sono organi collegiali.

Al vertice della struttura amministrativa si colloca il Segretario generale con funzioni di raccordo giuridico-istituzionale tra le attività delle unità organizzative e le funzioni di indirizzo e di controllo del Presidente e degli organi collegiali. Il Segretario generale è coadiuvato da due Vice segretari generali. La struttura organizzativa dell'Autorità (Figura 4.1.1) – articolata in unità organizzative di primo livello (Direzioni e Servizi), a loro volta suddivise in uffici di secondo livello – è il risultato di un processo riorganizzativo realizzato

nel corso degli ultimi due anni, frutto delle verifiche che il Consiglio ha effettuato al fine di accertare, attraverso un sistema integrato di controlli interni, la funzionalità e l'efficienza dell'assetto organizzativo, ispirandosi ai principi generali in materia di contenimento dei costi di funzionamento (c.d. *spending review*).

Organi funzionali dell'Autorità sono i Comitati regionali per le comunicazioni – Co.re.com. – che assicurano sul territorio le attività dell'Autorità a tutela del mercato e dell'utenza (cfr. Paragrafo 4.2). Presso l'Autorità è istituito il Consiglio Nazionale degli Utenti che, in autonomia, esprime pareri e formula proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo per la tutela dei diritti dei cittadini in materia di comunicazione (cfr. *ibidem*). La correttezza della gestione amministrativa e contabile è garantita dalla Commissione di garanzia, mentre le indicazioni in materia di etica istituzionale provengono dal Comitato etico, che presidia la corretta applicazione delle norme contenute nel Codice etico. Infine la Commissione controllo interno svolge le funzioni proprie degli organismi indipendenti di valutazione della *performance* (OIV), di promozione e attestazione

circa l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, di cui all'articolo 14, comma 4, lett. g), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. Le attività e le funzioni svolte da questi organismi nel periodo di riferimento sono indicate in questo capitolo.

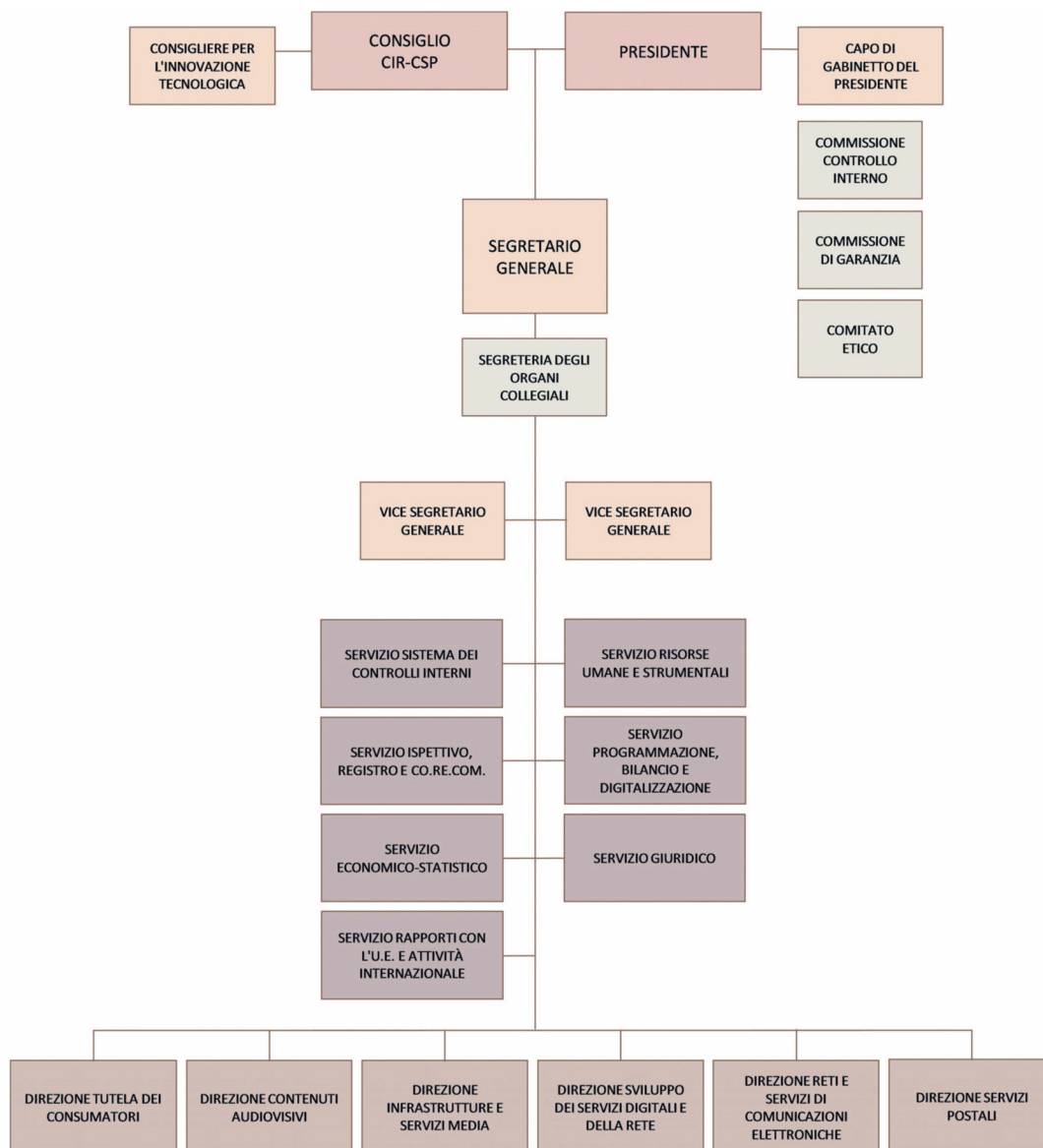
Le unità organizzative dell'Autorità sono distribuite su due sedi, Napoli e Roma. In coerenza con i principi normativi vigenti<sup>83</sup> in materia di razionalizzazione dei costi e degli spazi nel corso del periodo di riferimento sono stati realizzati interventi volti al contenimento dei costi.

Significativi risparmi, difatti, sono stati conseguiti per la sede di Napoli in virtù dell'approvazione della delibera n. 606/18/CONS, nonché del passaggio della manutenzione ordinaria alla Proprietà (delibera n. 44/19/CONS). Ulteriori riduzioni di costi si realizzeranno con il trasferimento degli Uffici di Napoli dell'AGCOM nell'immobile storico di Palazzo Fondi.

Riguardo alla sede di Roma, in data 12 novembre 2018, è stato sottoscritto un patto aggiunto tra l'Autorità e il P.I.M.E., proprietario dello stabile, che prevede un canone di locazione invariato rispetto all'anno precedente, con

<sup>83</sup> Legge 23 dicembre 2009, n. 191, art. 2, comma 222; Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95 – art. 3, comma 6, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

**Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità**



**Tabella 4.1.1 - Pianta organica dell'Autorità**

Dirigenti	45
Funzionari	220
Operativi	119
Esecutivi	35
<b>Totale</b>	<b>419</b>

canoni bloccati fino al 30 settembre 2021. Anche per gli Uffici di Roma ulteriori risparmi si sono avuti in ragione del passaggio della manutenzione ordinaria alla Proprietà, a seguito dell'approvazione della delibera n. 45/19/CONS.

#### **Le risorse umane**

La pianta organica dell'Autorità (delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296), conta un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata rimodulata con

delibera n. 374/11/CONS (Tabella 4.1.1).

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha continuato nello svolgimento delle attività di politica gestionale delle risorse umane volte alla graduale copertura della pianta organica procedendo, prioritariamente, al reclutamento nei ruoli di unità con qualifica di funzionario; ciò al fine di far fronte non solo alla vacanza in organico determinatasi nella stessa qualifica per effetto dei pensionamenti dell'ultimo biennio e di quelli previsti per il 2019, ma anche alle specifiche funzioni istituzionali connesse alle nuove com-

petenze tecnico-specialistiche attribuite negli ultimi anni all'Autorità dalla normativa di settore.

In linea con il *planning* delle procedure concorsuali previste in sede di programmazione dei fabbisogni di personale del triennio 2018-2020, si è dato corso alle procedure di reclutamento speciale previste dai commi 1 e 2 dell'art. 20 del decreto legislativo n. 75/2017<sup>84</sup> anche al fine di rafforzare la struttura amministrativa e garantire una efficiente continuità nello svolgimento delle funzioni connesse alle susseguite competenze.

L'espletamento di tali procedure, definite nell'ottica di non disperdere professionalità e competenze già formate e con l'obiettivo di favorire il superamento del precariato attraverso l'attuazione degli indirizzi normativi intervenuti in materia di stabilizzazione<sup>85</sup>, ha consentito di selezionare e immettere nei ruoli 21 unità di personale precario a seguito di una significativa permanenza in servizio e comprovato grado di esperienza tecnico-specialistica nei settori di interesse istituzionale.

Nell'ottica della valorizzazione delle professionalità già acquisite dall'amministrazione all'esito di selezione pubblica (delibera n.

414/11/CONS) per l'assunzione con contratto di specializzazione, di durata triennale, è stato completato il processo di assunzione con contratto a tempo determinato previo espletamento di procedura selettiva, avviata con delibera n. 304/16/CONS.

Nell'intento di procedere al reclutamento di profili caratterizzati da specifiche competenze aderenti agli interessi dell'Autorità è stata indetta la procedura concorsuale pubblica<sup>86</sup>, per titoli ed esami, a quattro posti di funzionario che, attualmente in corso di espletamento, è rivolta ad acquisire nei ruoli unità di personale da inquadrare nell'ambito dell'area tecnica, al livello iniziale della carriera.

Parimenti, al fine di valorizzare le competenze professionali sviluppate dai dipendenti di ruolo con qualifica di operativo attraverso la valutazione del merito e delle esperienze dagli stessi maturate è stata, altresì, indetta, e attualmente in fase di svolgimento, la procedura di selezione interna<sup>87</sup>, articolata per titoli ed esami, per la promozione a funzionario, finalizzata alla copertura di cinque posti nell'ambito delle aree economica, tecnica, giuridico-sociologica e amministrativa dell'Autorità.

Avuto riguardo ai vincoli normativi in materia di inserimento nel mondo

del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità, sulla base della Convenzione sottoscritta nel 2015 con i competenti Uffici del lavoro della Regione Lazio, ha proseguito nelle attività di selezione dei disabili individuati dai predetti Uffici. Ciò al fine di corrispondere agli obblighi di osservanza della c.d. *quota di riserva*, di cui all'art. 3 della richiamata legge, mediante l'assunzione, con contratto di lavoro a tempo determinato, dei candidati risultati idonei allo svolgimento delle mansioni di esecutivo.

Tenuto conto del preminente interesse alla formazione di giovani laureati dalle elevate potenzialità e capacità professionali e nell'ottica di garantire l'opportunità di una specifica formazione nelle materie di propria pertinenza, l'Autorità – con effetto dal 1° ottobre 2018 – ha dato luogo allo scorrimento<sup>88</sup> di 8 posizioni di praticanti (7 per area giuridica, 1 per area sociologica) presenti nella graduatoria di cui al bando di selezione indetto nel febbraio 2018<sup>89</sup>. A tal fine, per i giovani che hanno partecipato alla procedura acquisendo una posizione di idoneità nella graduatoria finale, si sono avviate le rispettive attività formative, di durata annuale, presso le articolazioni dei settori di assegnazione opportunamente individuati con riferimento alle aree di competenza.

Sulla base delle procedure di reclutamento e del *turn over* del personale verificatosi nel corso del 2018, il personale in servizio, al 31 marzo 2019, è pari a 353 unità (Tabella 4.1.2).

Tabella 4.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	1	3	37
Funzionari	183	5	3	191
Operativi	99		2	101
Esecutivi	23		1	24
<b>Totale</b>	<b>338</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>353</b>

<sup>84</sup> Delibera n. 410/18/CONS del 26 luglio 2018 e n. 456/18/CONS del 18 settembre 2018.

<sup>85</sup> Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75.

<sup>86</sup> Delibera n. 555/18/CONS del 13 novembre 2018.

<sup>87</sup> Delibera n. 494/18/CONS del 16 ottobre 2018.

<sup>88</sup> Delibera n. 409/18/CONS del 25 luglio 2018.

<sup>89</sup> Delibera n. 73/18/CONS del 14 febbraio 2018.

Nel corso del 2018, sono proseguite le attività di collaborazione con le altre autorità indipendenti avviate mediante Protocolli d'intesa. Ci si riferisce, in particolare, agli Accordi stipulati l'uno con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente<sup>90</sup> e l'altro con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato<sup>91</sup>, i cui percorsi di cooperazione e collaborazione, definiti sulla base di attività di comune interesse, sono stati caratterizzati da ulteriori scambi reciproci di personale, determinati nel rispetto del principio di reciprocità volto alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze.

Scambi di personale con qualifica di funzionario – disposti secondo il principio di reciprocità, nei limiti e con le modalità previste dai rispettivi ordinamenti – sono stati attivati, nel secondo semestre del 2018, anche tra l'Autorità e il Ministero dello Sviluppo Economico, alla luce della permanente collaborazione che caratterizza i rapporti fra le due istituzioni e nello spirito di leale cooperazione.

Relativamente agli obiettivi strategici inerenti al rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità ha proseguito nel percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance* al quale agganciare anche percorsi di valorizzazione professionale delle risorse umane dell'Autorità.

Nel processo di razionalizzazione delle attività lavorative e in linea con la normativa vigente inerente all'organizzazione del lavoro, fi-

nalizzata a promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, l'Autorità, nell'intento di attuare, altresì, economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, ha introdotto nel suo ambito la disciplina sul lavoro a distanza definendola in coerenza con i principi normativi in materia e avuto riguardo alla propria organizzazione interna<sup>92</sup>. Tale disciplina, finalizzata a garantire un maggiore benessere lavorativo e a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, è stata avviata in fase di sperimentazione per un periodo di 12 mesi durante i quali ne è stata valutata l'efficacia e l'impatto economico-organizzativo sulla struttura, rilevando l'esigenza di apportare modifiche integrative finalizzate a garantire una più coerente rispondenza tra le esigenze dell'Amministrazione e le richieste dei dipendenti.

#### **Formazione del personale**

Nel 2018, la formazione del personale, programmata sulla base delle esigenze funzionali delle strutture, ha riguardato diversi settori inerenti alle attività di *line* e di supporto amministrativo.

In particolare, sono stati individuati e avviati percorsi di formazione specialistica su tematiche attinenti al *core business* dell'Autorità con istituti e organismi accreditati sia a livello nazionale che internazionale, tra i quali si citano: “26<sup>th</sup> Conference on postal and delivery economy” e “Annual training on businesses model innovation and regulation of

*the digital word*”, organizzati dalla Florence School of Regulation; “Postal regulation” tenuto da Cullen International; “Annual training on regulatory framework for electronic communications” a cura del BEREC; “European approach to better regulation” organizzato dall'Università LUMSA di Roma, e, in ultimo, “Principi di intelligenza artificiale”. Contestualmente, al fine di aggiornare l'attività amministrativa con la normativa vigente, sono stati svolti percorsi formativi in materia di innovazione della PA che hanno riguardato: i) il processo di digitalizzazione amministrativa; ii) lo sviluppo di tecnologie ICT al servizio della PA e iii) la Cybersicurezza in tema di informazione e diffamazione in rete.

Nell'ambito della gestione amministrativa sono stati sviluppati percorsi formativi in materia di gestione del personale riguardanti l'etica, i codici di comportamento e i procedimenti disciplinari nel pubblico impiego. Inoltre, in materia contrattualistica e contabile, sono stati organizzati corsi relativi alla gestione del bilancio, contabilità e fiscalità pubblica nonché corsi sul nuovo codice dei contratti e appalti pubblici e sugli acquisti sulla piattaforma del Mercato elettronico della pubblica amministrazione (MePA).

Al fine di uniformare le conoscenze di base del personale in materia linguistica, sono stati tenuti corsi collettivi in lingua inglese e francese.

L'Autorità ha adempiuto altresì agli obblighi normativi vigenti in tema di anticorruzione e trasparenza<sup>93</sup>,

<sup>90</sup> “Protocollo d'intesa tra l'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” sottoscritto il 23 dicembre

<sup>91</sup> “Protocollo di intesa tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato” sottoscritto il 22 maggio 2013.

<sup>92</sup> Delibera n. 354/17/CONS del 13 settembre 2017 recante “Approvazione dell'Accordo con le Organizzazioni Sindacali del 31 luglio 2017 relativo all'introduzione della disciplina sul lavoro a distanza e sul lavoro a tempo parziale”.

<sup>93</sup> Legge 6 novembre 2012, n. 190.

attraverso la partecipazione dei relativi responsabili a percorsi formativi erogati dalla SNA.

### **Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza**

Nel corso dell'anno di riferimento, in osservanza delle disposizioni normative vigenti<sup>94</sup>, sono proseguite le attività connesse a garantire la prevenzione e la protezione della salute e sicurezza dei lavoratori. Sono stati, quindi, posti in essere gli adeguamenti strutturali necessari a garantire i migliori livelli di sicurezza per entrambe le sedi dell'Autorità, anche attraverso l'adeguamento costante dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso. È stata, inoltre, aggiornata la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo e quella dei dipendenti con mansioni di autista. Infine, si è adeguato il piano di formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza attraverso specifici corsi di aggiornamento dedicati alle figure degli addetti alle squadre per la gestione delle emergenze.

### **Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti: Commissione di garanzia, Comitato etico, Commissione di controllo interno**

Il sistema dei controlli interni dell'Autorità è conforme alla normativa vigente ed assolve le proprie funzioni sia attraverso l'azione degli Uffici interni competenti in materia, così come ridisegnati di recente, con l'aggiunta di alcune nuove figure di garanzia in materia di dati personali, trasparenza ed anticorruzione (*whistleblowing*), sia mediante l'ausilio esperto ed altamente qualificato di tre importanti organismi indipendenti: la Commissione di garanzia, il Comitato etico e la

Commissione di controllo interno. La Commissione di garanzia esercita la funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, di controllo sugli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali ed effettua, con periodicità almeno trimestrale, verifiche di cassa e di bilancio, redigendo un'apposita relazione nella quale esprime il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. I tre membri che compongono la Commissione sono scelti dal Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei conti, dirigenti generali dello Stato e revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni. Il mandato della Commissione è di cinque anni. L'attuale Commissione di garanzia – nominata il 18 dicembre 2014 – è presieduta dal Consigliere Francesco Caringella ed è composta dalla Consigliera Maria Annunziata Rucireta e dal Dottor Bruno Bernardis. La Commissione opera in piena autonomia, ma sempre in stretta collaborazione con gli Uffici dell'Autorità, il Presidente e il Consiglio.

Il Comitato etico, organo consultivo composto da personalità di altissimo livello (vi fanno parte ex Presidenti della Corte Costituzionale e dei massimi organi di giustizia amministrativa), è stato istituito dall'Autorità per la prima volta nel 1999, al fine di richiedere e ricevere indicazioni e valutazioni in materia di etica istituzionale, e soprattutto a presidio della corretta applicazione delle norme contenute nel Codice etico dell'Autorità, adottato ai sensi della legge istitutiva. La durata del mandato del Comitato

etico coincide con quella del Consiglio dell'Autorità che nomina i componenti, su proposta del Presidente, tra persone di notoria indipendenza ed autorevolezza morale. L'attuale Comitato, in carica dal 21 gennaio 2014, è composto da Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente, e da Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, in qualità di Componenti. Nel novembre 2018, l'Autorità ha adottato un nuovo Codice etico e di comportamento che aggiorna le importanti regole comportamentali e deontologiche – già dettate nei precedenti Codici del 2004 e del 2010 – alla luce dell'evoluzione normativa in materia. Le norme del Codice etico si applicano a dipendenti, consulenti e componenti dell'Autorità, al fine di assicurare una condotta ispirata a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale. Il nuovo testo si inserisce nel più ampio processo in atto di aggiornamento del *corpus* regolamentare dell'Autorità – dal Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale al Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento ed i Regolamenti in materia di contabilità – per adeguare la struttura ai più recenti mutamenti del quadro normativo, tecnologico e di mercato.

La Commissione di controllo interno (già Servizio di controllo interno) è anch'essa un organismo indipendente che supporta l'Autorità svolgendo, sulla base di una valutazione con metodologia comparativa dei costi e dei rendimenti, compiti fondamentali di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. La Commissione, inoltre, accerta che le risorse pubbliche siano gestite regolarmente e in osservanza del principio di

<sup>94</sup> D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..



economicità; vigila sull'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli Uffici dell'Autorità, conducendo anche un'azione di monitoraggio nei confronti degli atti di gestione e proponendo le soluzioni ottimali per il superamento delle criticità riscontrate. Assolve, infine, alle più recenti funzioni di valutazione della *performance* dei dipendenti dell'Autorità, in qualità di Organismo indipendente di valutazione (OIV), e di verifica dell'ottemperamento agli obblighi in materia di integrità e trasparenza. Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri della Commissione controllo interno, con mandato quinquennale, tra esperti in tecniche di valutazione e controllo di gestione. L'attuale Commissione, nominata il 13 gennaio 2015, è composta dal professore Giovanni Valotti, dal professore Gianluca Vagnani e dal professore Davide Galli, nominato il 12 dicembre 2018 in sostituzione del Consigliere Giuseppe Troccoli, componente dimissionario, stante la necessità di procedere alla ricomposizione del *plenum* della predetta Commissione. Nello svolgimento delle descritte prerogative e funzioni, la Commissione controllo interno opera in stretta sinergia con il Segretariato generale, sia in relazione agli obblighi di anticorruzione e trasparenza sia in relazione all'attuazione dei controlli interni.

Nel corso del 2018, l'Autorità ha assunto decisioni rilevanti sul piano dell'organizzazione e della struttura interna, che danno evidenza di un importante cambiamento rispetto al modello previgente in materia di garanzie e presidi interni, volto a delineare un sistema organico, integrato e in linea, pur nel rispetto del grado di autonomia attribuito all'Autorità, con i principi generali dettati dalla legislazione vigente. In particolare, si è provveduto a un rafforzamento del sistema dei controlli interni, adesso organizzato

all'interno di un apposito Servizio dell'Autorità (Servizio sistema dei controlli interni) al quale è stato affidato lo svolgimento del controllo di gestione e del controllo strategico dell'Autorità, ivi compresa la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti. Detto Servizio collabora con la Commissione controllo interno – alla quale sottopone gli esiti delle analisi effettuate – consentendo così alla stessa di verificare il funzionamento del sistema dei controlli e riferisce al Consiglio dell'Autorità, con periodicità semestrale, sull'attività svolta tramite la presentazione di una relazione sull'analisi della gestione. Dal 2016, l'Autorità si è dotata di un Piano della *performance* triennale, a partire dal quale il citato Servizio redige la Relazione annuale sulla *performance* che contiene una valutazione sintetica dell'attività svolta dall'Amministrazione e della sua rispondenza agli obiettivi fissati. Tale strumento ha lo scopo di migliorare il disegno regolamentare del processo di pianificazione strategica incrementando la separazione tra le attività di indirizzo e quelle di gestione, così come previsto dal regolamento organizzativo che assegna al Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, la definizione degli indirizzi della programmazione strategica e l'approvazione del piano annuale della *performance* e al Segretario generale l'attuazione e la gestione degli indirizzi. Nell'ambito del Servizio dei controlli interni, infine, nel 2017 è stato istituito l'Ufficio trasparenza e anticorruzione il cui dirigente ha assunto, dal mese di luglio 2018, la funzione di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge 190/2012. Con la delibera n. 32/19/CONS, è stato approvato dall'Autorità il Piano triennale di

prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 che contiene tutte le misure, sia generali che specifiche, con le quali l'AGCOM analizza e valuta i rischi specifici di corruzione, indicando i conseguenti interventi organizzativi volti a prevenirli, e dando atto dello stato di attuazione delle misure e delle correzioni. I soggetti che concorrono alla prevenzione della corruzione, ciascuno per le proprie attribuzioni, sono il Consiglio dell'Autorità, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, i dirigenti dell'Autorità, i referenti della trasparenza e della corruzione, l'Organismo Indipendente di Valutazione.

Nel corso del 2018, si è proceduto altresì alla designazione del *Responsabile per la protezione dei dati personali dell'Autorità*, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE n. 2016/679 recante "Regolamento generale per la protezione dei dati personali", direttamente applicabile dal 25 maggio 2018.

### **Le risorse economiche**

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali nel campo della regolazione dei servizi di comunicazione elettronica, dei media e dei servizi postali sono rendicontate in dettaglio negli atti di bilancio.

In particolare, nel periodo 1° maggio 2018-30 aprile 2019, nell'ambito della gestione delle proprie risorse finanziarie, l'Autorità ha approvato il conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2017 (delibera n. 304/18/CONS) e il bilancio di previsione per l'esercizio 2019 (delibera n. 603/18/CONS).

Con riferimento all'esercizio 2017, le entrate sono risultate pari a circa 73,1 milioni di euro (al netto delle partite di giro) e, proseguendo l'azione di contenimento dei costi intrapresa negli anni precedenti, le uscite pari a circa 70,8 milioni di

euro sono risultate inferiori rispetto agli stanziamenti disposti nel bilancio di previsione (-12,3%). I saldi di bilancio hanno prodotto, nel complesso, un avanzo di competenza pari a circa 2,3 milioni di euro.

Le attività dell'Autorità nell'anno 2018 sono finanziate in base alla ripartizione delle risorse approvata con il bilancio di previsione 2018 (delibera n. 510/17/CONS). Come previsto dal Regolamento interno, il conto consuntivo 2018 è soggetto ad approvazione entro il 30 giugno 2019 e, sulla base dei dati di pre-consuntivo, il risultato di competenza 2018, come per le precedenti annualità, è atteso in attivo. L'avanzo di amministrazione sarà considerato ai fini delle opportune rettifiche nell'ambito della definizione del contributo degli operatori per l'anno 2020.

Per quanto riguarda il bilancio di previsione per l'esercizio 2019, le entrate – confermando la tendenza che ormai si registra da diversi anni – sono assicurate dai contributi versati dai soggetti attivi nei settori in cui l'Autorità esercita la propria competenza istituzionale. In particolare, le entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media sono pari all'84,6% delle entrate totali, quelle derivanti dagli operatori del settore postale sono pari al 12,2%, mentre il contributo dovuto dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e per il rilascio delle autorizzazioni satellitari incide per lo 0,7%. Altre fonti di finanziamento sono costituite da rimborsi, interessi attivi e recuperi vari che rappresentano il 2,5% delle entrate complessive.

Le uscite previste per l'anno 2019, in coerenza con le precedenti annualità, sono destinate alla copertura delle spese per il personale e per l'acquisizione di beni e servizi stru-

mentali al funzionamento generale dell'Amministrazione e allo svolgimento dei compiti istituzionali.

#### Processi informatici

Negli ultimi anni, l'Autorità ha intrapreso un percorso di rinnovamento dei propri processi e sistemi informativi in linea con i principi e indirizzi definiti nell'ambito della *Digital Transformation* in atto nella Pubblica Amministrazione italiana ed europea.

Ad oggi, è in corso di sviluppo il progetto per il nuovo sistema informativo integrato la cui prima fase, da completarsi nella prima metà del 2019, prevede la messa in esercizio della piattaforma SIA, relativa agli ambiti di gestione documentale ed amministrativo-contabile. In linea generale, l'obiettivo principale del nuovo sistema informativo è l'implementazione, nei sistemi AGCOM, di soluzioni tecnologiche in grado di ottimizzare i processi, di incrementare la produttività dei dipendenti oltre che razionalizzare i costi di esercizio.

Nel quadro degli interventi descritti il progetto SIA – Sistema Integrato dell'Autorità – si articola in due aree prioritarie di intervento: una, di natura trasversale, volta a garantire l'interoperabilità tra tutti i sistemi interni, la piena disponibilità di dati condivisi e la loro accessibilità attraverso un *front end* multicanale; l'altra, di carattere funzionale, volta all'implementazione di un sistema di gestione documentale a norma in grado di garantire la digitalizzazione dei flussi e delle attività procedurali con benefici in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e di trasparenza verso i terzi. Coerentemente con gli indirizzi dettati dal Piano per la crescita digitale – di competenza dell'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) e della Presidenza del Consiglio dei Ministri – il progetto ha in particolare lo

scopo di realizzare la completa dematerializzazione dei flussi informativi e di reingegnerizzare e digitalizzare i processi che li alimentano.

Il SIA è basato su una piattaforma di *workflow management open source* il cui modello, incardinato sulla gestione dei dati, dei documenti e degli eventi che li generano, mira a garantire il monitoraggio automatico, l'integrazione e l'efficientamento dei processi amministrativi e contabili.

Superata la prima fase di "riordino" dei processi interni e dei documenti amministrativi, il prossimo passo del progetto integrato, obiettivo del 2019, consiste nello sviluppo del SIA 2, ossia un unico punto di accesso ai servizi offerti da AGCOM, attraverso lo sviluppo del cd. "Portale dei servizi online" e la progressiva attivazione dei relativi servizi.

Il sito web istituzionale di AGCOM dovrà dunque evolvere per diventare una piattaforma integrata di servizi, con accesso profilato da parte degli utenti, dei cittadini e delle aziende, in cui convergeranno nel tempo tutti i servizi dell'Autorità, ivi incluso il Sistema di gestione delle Istanze di Conciliazione (ConciliaWeb) e il Registro degli operatori di comunicazione e catasto delle frequenze. Il fattore abilitante della nuova piattaforma di servizi online sarà costituito da un sistema per la gestione unificata dei dati, per gli utenti e per i servizi, intesa come la sintesi ottimizzata e non replicata di diverse fonti informative, anche esterne ed eterogenee.

Tale programma si inserisce nel più ampio percorso di innovazione della Pubblica Amministrazione, che mira a garantire alla "cittadinanza digitale" ed al mondo delle imprese la piena disponibilità e l'immediata accessibilità dei servizi e delle informazioni di interesse.

Il progetto di *Digital Transformation* dell'Autorità si arricchisce, pertanto, ancor di più attraverso la realizzazione di una piattaforma integrata di servizi online con interventi che riguardano:

- la gestione del portale istituzionale e sua evoluzione nel Portale dei servizi online. Attraverso lo sviluppo di un proprio portale web dedicato all'erogazione di servizi online, l'Autorità sarà in grado di acquisire direttamente e con modalità standardizzate le informazioni rese dagli operatori e dagli utenti e proporre a cittadini e imprese, nuovi servizi digitali semplici, accessibili, fruibili e di qualità, conformi alle linee guida definite da AGID, in grado di essere utilizzati anche in mobilità grazie allo sviluppo di specifiche App;
- l'evoluzione e la manutenzione del ConciliaWeb;
- la realizzazione di un sistema di *Master Data Management* e analisi dei dati gestiti dai diversi sistemi. Attività propedeutica alla realizzazione di un sistema di servizi online è quella di identificare la natura e la qualità dei dati contenuti nei diversi *repository* e nei sistemi in uso da parte dell'Autorità, analizzandone anche la correlazione in una prospettiva di interoperabilità e cooperazione tra i "silos applicativi interni" all'Autorità, ma anche esterni quali, ad esempio, il Registro delle Imprese ovvero l'Anagrafe Tributaria. Attraverso la raccolta, aggregazione, interpretazione e monitoraggio dei dati provenienti dalle differenti fonti, sarà possibile valutare l'efficacia di processi interni, dei servizi e ogni azione realizzata dall'Autorità in termini di iniziative digitali.

Sul piano operativo, il *master plan* del modello operativo progettuale

ha inteso privilegiare un approccio di natura incrementale nel passaggio dal modello attuale a quello *to be*, limitando la natura pervasiva degli interventi mediante un'azione di modifica graduale di tutte le attività che attengono al *change management*.

Oltre a ciò, l'impiego di tecnologie improntate sul paradigma *Business Process Management* consentirà di rendere "agili" le attività di reingegnerizzazione dei processi e di adeguare il sistema degli indicatori di *performance*. Infine, tenuto conto di una significativa componente di dati non strutturati, unitamente al carattere strategico delle informazioni ad esse associate, si renderà necessario l'impiego di tecnologie *software* di *Enterprise Content Management* (ECM).

Il progetto di *Digital Transformation* viene realizzato mediante l'adesione a diversi contratti quadro resi disponibili alle Pubbliche amministrazioni dalla Consip.

### **Processi organizzativo-gestionali**

Nel corso del 2018, sono proseguite le interlocuzioni con le altre Autorità indipendenti nell'ambito della Convenzione per la gestione congiunta di servizi strumentali, di cui all'art. 22, del D. Lgs. 90/2014, stipulata il 17 dicembre 2014.

Le intese hanno interessato, principalmente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) e il Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy). In particolare, con riferimento al tema dei servizi assicurativi, a seguito degli accordi intercorsi con l'ART e il Garante Privacy, in data 8 maggio 2018, si è addivenuti all'aggiudicazione di una procedura aperta in ambito europeo, dove questa Autorità ha svolto il ruolo di stazione appaltante, nella gara congiunta suddivisa in 13 lotti, avente ad oggetto l'affida-

mento triennale dell'incarico sulle coperture assicurative, suddiviso in quattro lotti, per ciascuna delle citate Autorità, aventi ad oggetto le seguenti polizze: a) *All Risks* patrimonio mobiliare e immobiliare; b) Responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera; c) *All Risks* elettronica; d) Responsabilità civile patrimoniale; oltre ad un ulteriore lotto previsto da ART relativamente a "Furto e rapina". Rispetto alle precedenti polizze vigenti in Autorità, l'affidamento delle predette coperture assicurative ha determinato un risparmio complessivo superiore al venti per cento.

È proseguita, inoltre, la partecipazione al Tavolo delle Autorità indipendenti, alla presenza di rappresentanti di Consip, al fine di discutere di iniziative di interesse comune relativamente a bandi presenti sul Mercato elettronico della pubblica amministrazione (MePA) e Portale Consip e a procedure di gara telematiche e non, per il perseguimento di finalità condivise di buon andamento e razionalizzazione dell'attività amministrativa.

Parimenti l'Autorità, congiuntamente con altre Pubbliche Amministrazioni e *Provider*, ha partecipato al Tavolo istituito presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al fine di riprendere i lavori del Cantiere sul *Procurement* Pubblico.

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati conclusi e/o aggiudicati circa 180 affidamenti. Nel rispetto della normativa vigente, la maggior parte delle attività sono state espletate avvalendosi degli strumenti Consip. Nel dar seguito alle quattro procedure aperte in ambito europeo aggiudicate e/o in corso nell'anno precedente si sono realizzati notevoli risparmi: infatti, per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e di rete mobile per gli anni 2014, 2015 e 2016, l'importo di aggiudicazione è risultato inferiore di circa il ses-

santa per cento rispetto alla base d'asta; per l'affidamento triennale del servizio di *Contact Center* dell'Autorità (stipulato il 5 luglio 2018), l'importo di aggiudicazione è risultato inferiore di circa il trenta per cento rispetto alla base d'asta. Si segnalano, inoltre l'affidamento triennale di servizi relativi alle coperture assicurative di beni e attività istituzionali dell'AGCOM, dell'ART e del Garante Privacy, concluso, relativamente ai vari lotti, nel mese di luglio 2018, oltre alla procedura, in corso di aggiudicazione, per l'affidamento triennale di alcuni servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario delle sedi di Napoli e Roma dell'Autorità, nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione di Consip.

## 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

### *I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni*

Le attività a tutela del mercato e dell'utenza, decentrate nei singoli territori regionali, sono svolte dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), organi funzionali dell'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, oltre che organi di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazioni.

I Co.re.com. svolgono un'importante funzione di monitoraggio del settore attraverso la gestione delle controversie tra operatori e utenti, offrendo una visione dell'andamento del mercato non sempre omogenea e talvolta frammentaria, che rispecchia le peculiarità e le caratteristiche di ogni Regione laddove l'obiettivo regolatorio dell'Autorità è raggiungere un'uniformità di garanzie e tutele sull'intero territorio nazionale attraverso una regolamentazione omogenea del settore.

A partire dal 1 gennaio 2018, è

entrato in vigore il nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle Regioni e province autonome, con il quale, sancendo i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e determinando l'elenco delle funzioni delegabili, si sono tracciate le linee di intervento per il futuro, assicurando però una continuità con i traguardi positivi sinora raggiunti.

A livello locale, con la sottoscrizione di nuove Convenzioni tra l'Autorità e i Co.re.com., concernenti il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni in maniera decentrata sul territorio, si è garantita una sempre maggiore efficace tutela dell'utenza ed uno sviluppo uniforme ed armonico del sistema locale delle comunicazioni.

Si è, pertanto, giunti ad estendere a tutti i Co.re.com. le competenze da delegare localmente alla luce di un'esperienza specialistica e di eccellenza acquisita localmente rispetto alla quale l'Autorità ha espresso ed esprime il proprio apprezzamento.

Il decentramento in parola ha reso gli Organi funzionali sul territorio parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza dei Comitati. In particolare, sempre maggiore importanza è dedicata alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie, il cui valore misurato in termini di crediti riconosciuti dagli operatori all'utenza in occasione delle conciliazioni e definizioni, nel primo semestre 2018, si aggira intorno a 20,8 milioni di euro, senza considerare gli ulteriori vantaggi economici ottenuti dai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, nonché vantaggi intangibili costituiti dal maggior livello

di autodisciplina indotto e dalla progressiva diffusione della cultura della trasparenza che si è radicata tra gli operatori anche grazie all'azione incisiva e capillare dei Co.re.com..

La distribuzione delle controversie sul territorio nel 2018 conferma il primato campano per numero di istanze di conciliazione ricevute nell'ambito regionale, circa il 15% del totale (Figura 4.2.1).

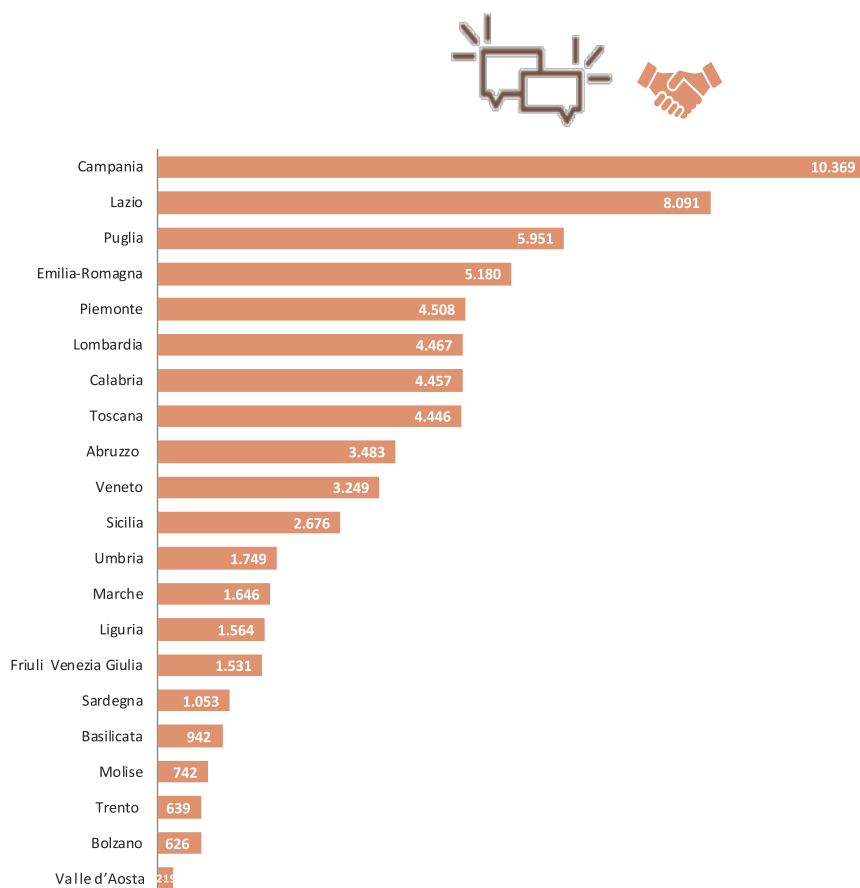
I Co.re.com., nel 2018, relativamente all'esperimento obbligatorio del tentativo di conciliazione, hanno contribuito alla soluzione positiva di circa il 61% circa delle istanze ricevute, ivi incluse quelle relative ai provvedimenti temporanei che consentono l'immediato ripristino del servizio ingiustamente interrotto dall'operatore di comunicazione. L'esperienza maturata e consolidata dei Co.re.com., anche attraverso la formazione e la costante collaborazione fornita dall'Autorità, ha determinato un significativo incremento delle transazioni anche in fase definitiva, circa 3.600, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale.

In relazione all'oggetto del contenzioso, le spese/fatturazioni non giustificate si confermano, anche in questo anno di riferimento, la motivazione più frequente di ricorso ai Co.re.com., seguono i casi di mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio e prodotti/servizi non richiesti.

Il 23 luglio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS) che ha reso operativa la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure ConciliaWeb, che semplifica la procedura di presentazione delle istanze e non richiede la presenza fisica degli



Figura 4.2.1 - Istanze di conciliazione (2018)



utenti nelle sedi di conciliazione. Il nuovo sistema nasce dall'esigenza di rendere più efficiente la gestione dell'enorme flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Co.re.com., rimuovendo la necessità di procedere manualmente al *data entry* e alla estrazione di dati statistici, così come alla redazione e trasmissione alle parti di comunicazioni inerenti alla procedura.

Nell'anno 2018, il monitoraggio da parte dei Co.re.com. nel settore dell'audiovisivo locale ha interessato 178 emittenti locali e ha portato all'avvio di poco più di 100 procedimenti, riguardanti le garanzie degli utenti (inclusa la tutela dei minori), la pubblicità, gli obblighi di programmazione e il pluralismo. Una delle principali novità introdotte dal nuovo Accordo quadro è costituito dall'espresso richiamo

alla *media education*, tema di assoluta rilevanza sociale ed estrema attualità. La relativa competenza è stata accolta con entusiasmo dai Co.re.com. che, nel corso dell'anno di riferimento, hanno avviato e programmato diverse e significative iniziative. A tale riguardo, l'Autorità, avvalendosi dei Co.re.com. per la realizzazione e la diffusione sul territorio delle iniziative intraprese, nell'ambito del Protocollo di intesa siglato con il MIUR nel corso del 2018, si è impegnata a svolgere un attento lavoro di studio per l'elaborazione di *“metodologie e buone pratiche finalizzate ad accrescere la consapevolezza nell'uso di strumenti di socializzazione online e nella navigazione in rete”*, e di *“strategie concrete al fine di creare una convergenza tra le tecnologie e il loro uso consapevole e*

*razionale a partire dalla scuole e dalle famiglie”*.

Il dato principale che emerge da un primo bilancio dell'attuazione della delega è che le iniziative di *media education* fino ad oggi portate avanti dai Co.re.com. riguardano prevalentemente l'analisi, la prevenzione e il contrasto di fenomeni come il *cyberbullismo*, la lesione della *web reputation*, la diffusione di *fake news* e le discriminazioni di genere sul web. L'attenzione su questi temi è sicuramente degna di apprezzamento, data la loro rilevanza sociale. Lo stesso legislatore nazionale, intervenendo con un'apposita legge sul *cyberbullismo*<sup>95</sup> ha previsto il diretto coinvolgimento delle istituzioni locali, dando particolare rilievo all'azione sul territorio. Sotto altro profilo, si rileva come

<sup>95</sup> Legge 29 maggio 2017, n. 71, recante “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”.



le iniziative dei Co.re.com. sono caratterizzate dal coinvolgimento sinergico di una pluralità di attori istituzionali e sociali: istituti di ricerca, Università, associazioni professionali (giornalisti, avvocati), forze dell'ordine (Polizia postale e delle comunicazioni), Garante Privacy, Direzioni scolastiche regionali, Garante per l'infanzia e

l'adolescenza, Consiglio nazionale degli utenti (cfr. *infra*), associazioni dei consumatori. Inoltre, i progetti hanno come interlocutori principali non solo gli studenti della scuola, ma anche docenti e genitori, secondo un approccio che, oltre alla finalità prevalente di contrasto ai fenomeni patologici sopra richiamati, tende anche a sviluppare

forme di prevenzione a carattere educativo che valorizzino tutte le potenzialità legate all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Per maggiori informazioni sui singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e sulle attività svolte sul territorio si rimanda alla consultazione dei siti istituzionali (Tabella 4.2.1).

**Tabella 4.2.1** I Co.re.com.: leggi istitutive, presidenti e siti istituzionali

Co.re.com.	Presidente	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	<a href="http://www.corecomabruzzo.it">www.corecomabruzzo.it</a>
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	<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 provinc. 18 marzo 2002, n. 6	<a href="http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/http://www.comprovcomunicazioni.bz.org/it/default.asp">http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/http://www.comprovcomunicazioni.bz.org/it/default.asp</a>
Calabria	Giuseppe Rotta	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	<a href="http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp">http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp</a>
Campania	Domenico Falco	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	<a href="http://www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/index.jsp/">www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/index.jsp/</a>
Emilia-Romagna	Stefano Cuppi	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	<a href="http://www.assemblea.emr.it/corecom">www.assemblea.emr.it/corecom</a>
Friuli Venezia Giulia	Mario Trampus	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	<a href="http://www.corecomfvg.it">www.corecomfvg.it</a>
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	<a href="http://www.corecomlazio.it">www.corecomlazio.it</a>
Liguria	Vinicio Tofi	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	<a href="http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html">www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html</a>
Lombardia	Marianna Sala	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	<a href="http://www.corecomlombardia.it">www.corecomlombardia.it</a>
Marche	Cesare Carnaroli	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	<a href="http://www.corecom.marche.it">www.corecom.marche.it</a>
Molise	Fabio Talucci	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	<a href="http://www.corecommolise.it">www.corecommolise.it</a>
Piemonte	Alessandro De Cillis	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	<a href="http://www.cr.piemonte.it/web/perilcittadino/corecom">http://www.cr.piemonte.it/web/perilcittadino/corecom</a>
Puglia	Lorena Saracino	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	<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.	<a href="http://www.consregsardegna.it/corecom/">www.consregsardegna.it/corecom/</a>
Sicilia	Maria Annunziata Astone	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	<a href="http://corecom.ars.sicilia.it/corecomsicilia/">http://corecom.ars.sicilia.it/corecomsicilia/</a>
Toscana	Enzo Brogi	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	<a href="http://www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46">www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46</a>
Trento – Provincia autonoma	Marco Sembenotti	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	<a href="http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitatoperlecomunicazioni/ilcomitato/Pages/introduzione.aspx">http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitatoperlecomunicazioni/ilcomitato/Pages/introduzione.aspx</a>
Umbria	Marco Mazzoni	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	<a href="http://www.corecom.umbria.it">www.corecom.umbria.it</a>
Valle d'Aosta	Pierpaolo Civelli	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	<a href="http://www.corecomvda.it">www.corecomvda.it</a>
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	<a href="http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/">http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/</a>

### **Il Consiglio nazionale degli utenti (CNU)**

La legge istitutiva dell’Autorità ha posto un forte accento sulla tematica della tutela dei consumatori, prevedendo, così, l’istituzione del Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU). L’Autorità intrattiene un rapporto di reciproca collaborazione con questo autonomo organo ausiliario, la cui attività si esplica non solo in documenti e decisioni, ma si concretizza anche in un’osmosi continua di stimoli, opinioni e informazioni che consentono all’AGCOM di avere un rapporto costante con l’ampio e diversificato mondo dell’utenza.

Il CNU ha il potere di esprimere pareri e formulare proposte all’Autorità, al Parlamento, al Governo, nonché a tutti gli organismi pubblici e privati che svolgano attività nei settori regolati dall’AGCOM, e può intervenire sulle questioni che concernono la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze di cittadini, utenti, consumatori, genitori, minori e persone diversamente abili, conformando la propria azione ai precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione.

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 e dei consumatori, 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. L’attuale CNU, presieduto dalla dott.ssa Angela Nava Mambretti, è stato nominato il 5 novembre 2015.

Il CNU, seguendo l’evoluzione tecnologica del sistema delle comunicazioni, è intervenuto in più oc-

casioni sulle problematiche connesse a un uso più sicuro di internet e, in particolare, si è impegnato nella tutela dei minori sul fronte del contrasto al fenomeno della pedopornografia, del *cyberbullismo* e del *gambling*. Il CNU ha svolto anche attività di sensibilizzazione dell’opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all’utilizzo da parte dei minori di videogiochi rivolti a un pubblico adulto, auspicando un pronto intervento normativo e una campagna informativa di sensibilizzazione per i genitori.

Inoltre, il CNU ha dato avvio a una serie di interlocuzioni utili ad assicurare una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo, ha continuato la collaborazione con il Comitato Media e Minori, recentemente ricostituito, e un’interlocuzione fondata sullo studio di progettualità comuni con il MI-BAC, i Co.re.com. (come descritto al paragrafo precedente) e l’Ordine Nazionale dei Giornalisti.

Il CNU ha seguito, con attenzione, i lavori del nuovo contratto di servizio Rai 2018-2022, con proposte che hanno riguardato l’implementazione di taluni obblighi afferenti alle fasce più deboli a garanzia di una maggiore tutela delle stesse, per assicurare il necessario rispetto della dignità della persona, in particolare delle donne e dei minori. Il Consiglio ha audito, tra gli altri, il Dott. Carlo Verna, presidente dell’Ordine dei giornalisti, il presidente dell’AIART, prof. Giovanni Baggio, e il presidente nazionale dei Co.re.com., dott. Filippo Lucci, oltre a incontrare diversi rappresentanti delle istituzioni, tra i quali l’On. Vincenzo Spadafora (già Garante dell’infanzia e dell’adolescenza), anche al fine di dare impulso e intensificare le occasioni di incontro istituzionale, per incidere maggiormente nel tessuto della società e della comunità. Sempre al fine di incentivare le possibili sinergie, il CNU ha incontrato il Pre-

sidente e Commissari, nonché il Capo di Gabinetto e diversi direttori dell’Autorità, su tematiche che spaziano dalla tutela dei minori e dei consumatori al pluralismo, dal linguaggio d’odio ai videogiochi.

Il Consiglio ha proseguito, altresì, l’interlocuzione nell’ambito del suo tradizionale ambito di interesse radiotelevisivo, instaurando con il Comitato media e minori una fattiva collaborazione sui temi comuni che rientrano nella competenza e nelle attribuzioni di entrambi gli Organismi.

Il CNU si è occupato anche di *digital education*, vale a dire il complesso di trasformazioni e di nuovi problemi che portano a interrogarsi sulle nuove dinamiche di psicologia e di sociologia digitale, che riguardano in particolare il mondo dell’infanzia e dell’adolescenza, partecipando attivamente ai tavoli del *Safer Internet Centre*, coordinato dal MIUR, e ai compiti ad esso correlati, in continuità con le scelte operate sino ad oggi. Il progetto *Italian Safer Internet Centre - Generazioni Connesse* si inserisce in una più ampia strategia europea, nota come *Better Internet For Kids*, e annovera tra i suoi obiettivi principali la cooperazione tra tutti gli Stati membri per far fronte alle esigenze di una realtà, quella digitale, in continua evoluzione, che richiede risposte pronte e adeguate.

### **4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale**

Nel periodo compreso tra il 1° maggio 2018 e il 30 aprile 2019, sono intervenute significative decisioni giurisprudenziali, con cui sono stati tracciati indirizzi di rilievo nei settori di competenza dell’Autorità.

Di seguito sono indicate in sintesi, in ordine cronologico, le decisioni più rilevanti per ciascun settore di riferimento.

In materia di comunicazioni elet-

troniche, si segnalano, per la loro rilevanza, decisioni giurisprudenziali concernenti, in particolare, i seguenti argomenti: replicabilità delle offerte, servizio universale, frequenze, *net-neutrality*, tariffe di terminazione su rete mobile, tutela dell'utenza e controversie tra operatori.

In materia di replicabilità delle offerte della società Telecom Italia da parte degli operatori alternativi per i servizi di accesso al dettaglio alla rete fissa, con le sentenze del 15 giugno 2018 n. 6690 e del 25 giugno 2018 n. 7065, il Tar del Lazio – nel respingere i ricorsi proposti da altri operatori telefonici per l'annullamento della delibera n. 584/16/CONS – ha affermato la legittimità della differenziazione delle modalità di replicabilità delle offerte su rete in rame e su rete in fibra in quanto giustificata dalle differenti caratteristiche dei mercati in cui dette offerte si collocano. Il Tar del Lazio ha, altresì, dichiarato la legittimità della previsione secondo cui, in sede di valutazione delle offerte in fibra, sarebbe stata presa in considerazione una permanenza media del cliente di 36 mesi (e non di 24 come, invece, previsto per le offerte in rame): ciò in considerazione della diversità tipologica del mercato cui tali offerte rispettivamente afferiscono, in linea con le indicazioni contenute nella Raccomandazione n. 2013/466/UE. Infine, il Tar ha affermato che il metodo di calcolo dei costi, basato sul modello dell'*Equally Efficient Operator* (EEO) impiegato per la costruzione del *test* di replicabilità, è legittimo in quanto conforme alle indicazioni contenute nella citata Raccomandazione: seguendo tale modello, il prezzo finale dell'impresa è effettivamente confrontato con i costi dell'impresa verticalmente integrata e non con i costi di un generico operatore alternativo ragionevolmente efficiente.

Con le sentenze dell'11 giugno 2018 nn. 6458, 6459, 6461 e 6463,

il Tar del Lazio ha dichiarato infondati i ricorsi proposti da un operatore per l'esecuzione e l'ottemperanza della sentenza del Tar del Lazio n. 4926/2014 di annullamento delle delibere nn. 106/11/CIR, 107/11/CIR, 108/11/CIR e 109/11/CIR, relative all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per le annualità 1999, 2000, 2002, 2003. Secondo il Collegio, diversamente da quanto eccepito dal ricorrente, la sentenza del Tar del Lazio n. 4926/2014 non può essere ricondotta nel novero delle decisioni c.d. "auto-esecutive" in quanto il Giudice si è limitato a esprimere un giudizio di non sufficienza della motivazione sulla sussistenza dei presupposti per la ripartizione del costo netto del servizio in questione. Pertanto, ha respinto la tesi della società ricorrente relativa alla sussistenza di un obbligo di restituzione immediata delle somme già versate. In relazione alla richiesta di chiarimenti formulata dall'Autorità, il Tar ha rilevato che l'effetto conformativo correlato alla pronuncia da ottemperare consiste nell'obbligo in capo all'Autorità di rinnovare l'istruttoria, verificando compiutamente la sussistenza o meno di un sufficiente livello di sostituibilità tra i due servizi di telefonia. Quanto alle valutazioni espresse in relazione alla delibera n. 65/09/CONS (che, avendo attestato per gli anni 2004-2007 l'assenza di un grado di sostituibilità fra telefono fisso e mobile nell'ambito di un'analisi di mercato, aveva portato i Giudici a desumere la mancanza di detta condizione negli anni antecedenti, presi in considerazione dalle delibere annullate) anch'esse sono da ricondurre, a giudizio del Tar, al vizio di carenza motivazionale e difetto di istruttoria. Secondo i Giudici spetta all'Autorità, nel ri-esercizio dei propri poteri, pronunciarsi nuovamente su quest'aspetto, eventualmente chiarendo, qualora dovesse concludere per la

sussistenza di un sufficiente livello di sostituibilità, sulla base di quali considerazioni tale conclusione possa ritenersi compatibile con quanto affermato nella delibera n. 65/09/CONS. Non si conoscono ancora gli esiti dei giudizi di appello promossi dall'operatore avverso le citate sentenze.

Con la sentenza del 16 aprile 2019 n. 4934, il Tar del Lazio ha parzialmente accolto il ricorso proposto da un operatore per l'annullamento della delibera n. 139/12/CIR, con cui l'Autorità ha ritenuto applicabile il meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per il 2005 agli operatori di rete fissa e mobile. Nello specifico, con riferimento alle censure volte a contestare l'esistenza dei presupposti per l'applicazione del meccanismo di ripartizione in questione, il Tar ha accolto il ricorso sotto l'assorbente profilo dell'eccesso di potere per carenza di motivazione e d'istruttoria. I Giudici, in particolare, non hanno rinvenuto nella gravata delibera n. 139/12/CIR una valida ragione in grado di giustificare il collegamento tra i dati ivi esposti, relativi alla crescita della telefonia mobile e alla diminuzione di quella fissa, e la conclusione che il gestore di rete mobile sia tenuto a partecipare al costo netto del servizio universale. Il Collegio ha ritenuto, infatti, che il solo andamento dei rispettivi volumi della telefonia mobile e fissa in Italia, sia in termini di linee attive che di spesa, non è di per sé sufficiente a giustificare l'esistenza di una pretesa sostituibilità tra tali servizi di comunicazione vocale. A giudizio del Tar, dagli esiti dell'analisi condotta dall'Autorità al fine di verificare l'esistenza nel 2005 di un'effettiva concorrenzialità nel mercato della telefonia, emerge che alla crescita dell'utenza di telefonia mobile non ha fatto riscontro una corrispondente e marcata ricaduta del servizio di telefonia fissa, sia in termini di una



significativa erosione degli introiti, che con riguardo alla riduzione percentuale delle utenze.

In materia di frequenze, e più precisamente di diritti di uso per le trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale, di rilievo è la sentenza del 5 ottobre 2018, n. 9762 con cui il Tar del Lazio ha respinto il ricorso proposto da una società consortile per l'annullamento del Regolamento sulla fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale (delibere nn. 664/09/CONS e 567/13/CONS). In particolare, il Giudice ha dichiarato la legittimità della disposizione che prevede, ai fini del rilascio dei diritti d'uso delle radiofrequenze alle società consortili, una partecipazione minima del 40% a dette società da parte delle emittenti legittimamente esercenti l'attività di radiodiffusione sonora in tecnica digitale in ambito nazionale: ciò in quanto *"trattasi di disposizione preceduta da valutazioni di carattere tipicamente tecnico-discrezionale, sindacabili e dunque censurabili solo in ipotesi di evidenti e macroscopici vizi di illogicità, contraddittorietà o irragionevolezza, che nel caso di specie non è dato riscontrare"*. Parimenti legittimi sono stati considerati i criteri di valutazione della selezione comparativa per l'assegnazione dei relativi diritti d'uso, in quanto stabiliti all'esito di valutazioni tecnico-discrezionali, all'evidenza non irragionevoli, e preceduti da un'articolata e approfondita istruttoria. Sempre in materia di frequenze, con la sentenza del 16 ottobre 2018, n. 5928, il Consiglio di Stato ha parzialmente accolto l'appello proposto da un operatore di rete televisiva per la riforma della sentenza del Tar del Lazio n. 1398/2014 avverso la delibera n. 181/09/CONS concernente i criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri. In particolare, il Giudice – ritenendo violati i principi pro-

concorrenziali di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità di cui agli articoli 9 della direttiva n. 2002/21/CE, articoli 3, 5 e 7 della direttiva n. 2002/20/CE, nonché articoli 2 e 4 della direttiva n. 2002/77/CE – ha accolto la sola censura dell'operatore relativa alla disparità delle posizioni di partenza dei vari operatori pluri-rete in analogico e alla mancata considerazione, da parte dell'Autorità, del carattere storicamente "eccedente" di alcune delle risorse analogiche di partenza di società concorrenti, disponendo l'annullamento *in parte qua* della delibera impugnata. L'Autorità ha proposto ricorso per chiarimenti ai sensi dell'art. 112, comma 5, del CPA, ai fini della relativa esecuzione.

Con coeva sentenza n. 5929, il Consiglio di Stato ha accolto gli appelli proposti da due società per la riforma delle sentenze del Tar del Lazio nn. 9981 e 9982 del 2015, concernenti la procedura onerosa per l'assegnazione dei diritti d'uso per le frequenze digitali disponibili in banda televisiva, disposta dall'Autorità con la delibera n. 277/13/CONS, in attuazione dell'art. 3-*quinquies* del decreto-legge n. 16/2012. Il Giudice, ravvisando il contrasto di tale disposizione con gli articoli 3, paragrafi 3 e 3-*bis*, e 8 della direttiva n. 2002/21/CE sull'autonomia e indipendenza delle Autorità nazionali di regolamentazione, previa sua disapplicazione, ha annullato gli atti impugnati. In esecuzione di tale sentenza, l'Autorità ha adottato la delibera n. 136/19/CONS con la quale, all'esito di un rinnovato riesame delle pertinenti circostanze in fatto e in diritto, ha confermato la procedura a titolo oneroso di cui alla citata delibera n. 277/13/CONS.

Con riferimento alla *net-neutrality*, il Tar del Lazio con ordinanza del 16 novembre 2018 n. 6269, ha rigettato l'istanza cautelare formulata

nel ricorso proposto da un operatore avverso la delibera n. 348/18/CONS, con la quale l'Autorità, in attuazione delle norme del Regolamento indicato, ha garantito agli utenti la libertà di scelta dei terminali da utilizzare nei servizi di fornitura di accesso a internet, imponendo agli operatori l'adozione di alcune misure informative e contrattuali per le offerte. A seguito dell'appello cautelare il Consiglio di Stato, con l'ordinanza del 20 dicembre 2018 n. 6210, ha disposto, ai sensi dell'art. 55, comma 10, CPA, la sollecita fissazione dell'udienza di merito da parte del Tar, che tuttavia ha confermato l'udienza già prevista per ottobre 2019. L'Autorità ha proposto ricorso per chiarimenti ai sensi dell'art. 112, comma 5, del CPA, ai fini della relativa esecuzione.

In tema di tariffe di terminazione su rete mobile, il Tar del Lazio, con la sentenza del 19 dicembre 2018, n. 12385, ha respinto il ricorso presentato da un operatore per l'annullamento della delibera n. 497/15/CONS. Il Tar ha riconosciuto la legittimità della citata delibera secondo cui anche gli operatori *Full MVNO* sono dotati, sul mercato della terminazione mobile sulla propria rete, di significativo potere di mercato (SPM), atteso che non può negarsi l'esistenza di barriere all'ingresso di altri operatori, in relazione a una infrastruttura di terminazione che appartiene al solo operatore virtuale (infrastrutturato). Inoltre, è stato ritenuto che anche i *Full MVNO* possono beneficiare delle medesime economie di scala e di varietà degli operatori di rete mobile da cui affittano gli elementi di rete; e che la delibera n. 497/15/CONS contiene misure idonee a prevenire l'esercizio eventuale del contestato contro-potere di acquisto dell'ospitante nella definizione di una tariffa di *airtime* eccessiva per la fornitura del servizio di terminazione. Nella medesima

sentenza, il Giudice ha altresì rilevato che la struttura dei costi degli operatori *Full MVNO* nella fornitura del servizio di terminazione su rete mobile non differisce in maniera significativa da quella degli *MNO*. È corretto, quindi, imporre un obbligo di controllo di prezzo in capo ai *Full MVNO* che si fondi sul presupposto che la struttura dei costi di terminazione a carico rispettivamente degli *MNO* e degli *MVNO* sia perfettamente coincidente.

Per quanto concerne la tutela dell'utenza e, più precisamente, in materia di fatturazione a 28 giorni, con le sentenze del 21 dicembre 2018 n. 12481, dell'8 gennaio 2019 n. 231 e del 14 febbraio 2019, n. 1956, il Tar del Lazio ha confermato le misure di ristoro per gli utenti deliberate dall'Autorità a seguito della illegittima abbreviazione del ciclo di fatturazione posta in essere dai principali operatori. Il Tar, in particolare, ha affermato che, non essendosi gli operatori adeguati alle disposizioni della delibera n. 121/17/CONS (che impone per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base mensile o suoi multipli, sulla cui legittimità il Tar si era già pronunciato con alcune sentenze rese la scorsa primavera), l'ordine ripristinatorio deliberato dall'Autorità in favore degli utenti è da ritenersi conseguenza dell'illecito ed espressione dei generali poteri attribuiti dalla legge alle autorità di garanzia; tale ordine, dunque, non integra, come invece lamentato dagli operatori, l'imposizione di nuovi obblighi regolamentari. Al contempo il Tar ha però annullato le sanzioni irrogate in materia dall'Autorità, ritenendo che il presidio sanzionatorio (più elevato) di cui alla legge 4 agosto 2017 n. 124, entrata in vigore il successivo 29 agosto, non potesse essere applicato nella quantificazione della sanzione, essendosi la violazione verificata – nella tesi del Tribunale – il 22 giugno 2017;

il Tribunale ha, pertanto, ordinato all'Autorità di rideterminare l'importo. L'Autorità ha gravato il relativo capo delle sentenze. Su ricorso degli operatori, inoltre, il Consiglio di Stato ha sospeso l'esecutività delle sentenze di primo grado, rinviando alla Camera di Consiglio del 21 maggio 2019, nell'attesa del deposito della motivazione della sentenza sul ricorso proposto da un operatore.

In tema di offerte "zero-rated", con la sentenza del 24 dicembre 2018, n. 12510, il Tar del Lazio, nel respingere il ricorso promosso da un operatore per l'annullamento della delibera n. 123/17/CONS, ha rilevato la natura discriminatoria – e in quanto tale in contrasto con l'art. 3, paragrafi 1-3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 – della misura che, alla conclusione del "bundle" dati, tratta diversamente il traffico "general purpose", che risulta bloccato o rallentato, e il traffico verso l'applicazione "zero-rated", che continua invece senza blocchi o rallentamenti. In tal modo, infatti, si condiziona la scelta dell'utente che, al raggiungimento della soglia del traffico dati, vedendosi precluse altre applicazioni di suo gradimento (per es. "whatsapp" o "messenger"), può presumibilmente essere da ciò indotto ad avvalersi di quella ancora disponibile, sebbene non sia la sua preferita.

Passando al settore dei servizi media audiovisivi, le decisioni giurisprudenziali hanno riguardato le seguenti materie: quote europee, posizioni dominanti, tutela dell'utenza, pubblicità e *collecting societies*.

In materia di quote europee si segnalano le sentenze del 19 luglio 2018 nn. 8149 e 8169 del Tar del Lazio rese nell'ambito di due distinti giudizi promossi da due associazioni di categorie. Nel merito il Tar ha respinto la tesi delle ricorrenti secondo cui l'art. 44, comma 8, TUSMAR dovrebbe essere inter-

pretato considerando che i fornitori di molteplici canali tematici avrebbero "la possibilità di "distribuire" l'adempimento degli obblighi nell'ambito della sua attività complessiva". Il Tribunale ha, infatti, osservato che "l'opzione interpretativa suggerita dalle ricorrenti tende a ridurre la portata applicativa della deroga, limitandola alle sole ipotesi (statisticamente assai rare) di operatori che forniscono un solo canale tematico, che non è comunque desumibile dalle norme vigenti". Le sentenze sono passate in giudicato.

In materia di posizioni dominanti nel sistema integrato delle comunicazioni merita particolare menzione l'ordinanza del 5 novembre 2018, n. 10654, con cui il Tar del Lazio, nell'ambito del contenzioso promosso da un operatore avverso la delibera n. 178/17/CONS, ha rimesso alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea la questione circa la compatibilità dell'articolo 43 del TUSMAR con i principi in tema di tutela della libertà di stabilimento e di libera prestazione di servizi, di cui agli articoli 49 e 56 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE).

Per quanto concerne la tutela dei minori, si richiamano le sentenze emanate dal Tar del Lazio e dal Consiglio di Stato, rispettivamente del 21 agosto 2018, n. 9009 e del 19 ottobre 2018, n. 5982, con cui è stata dichiarata la legittimità delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'Autorità di cui alle delibere, rispettivamente, nn. 113/15/CSP e 98/16/CSP, 110/16/CSP, 156/16/CSP e 157/16/CSP, in quanto le trasmissioni sanzionate risultavano in grado di arrecare un pregiudizio fisico o morale ai minori.

Sulla pubblicità si ricorda la sentenza dell'11 febbraio 2019, n. 1802, con cui il Tar del Lazio ha confermato la sanzione amministrativa pecuniaria a danno della concessionaria pubblica per violazione delle regole in tema di affol-



lamento pubblicitario, affermando che l'esigenza di tutela del telespettatore dalla "eccedenza pubblicitaria" non muta in ragione della natura (di concessionaria pubblica o di soggetto privato) dell'emittente, né della tecnica di trasmissione utilizzata (analogica o digitale).

Il Tar del Lazio, con la sentenza del 19 febbraio 2019, n. 2226, ha respinto il ricorso per l'annullamento dell'ordinanza-ingiunzione di cui alla delibera n. 7/10/CSP, con cui si ingiungeva a un'emittente il pagamento di una sanzione amministrativa per non avere indicato, in sovraimpressione, nel corso della trasmissione di messaggi promozionali e televendite, la relativa dicitura. Il Giudice ha confermato l'interpretazione dell'Autorità, affermando che l'art. 3, comma 2, della delibera n. 538/01/CONS prevede espressamente che le emittenti televisive sono tenute a inserire sullo schermo, in modo chiaramente leggibile, la scritta pubblicità o televendita nel corso della trasmissione o della televendita.

Di rilievo sono, poi, le sentenze del 16 aprile 2019, nn. 4925, 4926 e 4927, con cui il Tar del Lazio ha respinto tre ricorsi presentati da un'emittente televisiva per l'annullamento delle delibere nn. 295/17/CSP, 296/17/CSP e 297/17/CSP, con cui l'Autorità ha sanzionato detta società per la violazione dell'articolo 38, comma 2, del TUSMAR, a causa della messa in onda di *spot* pubblicitari per un tempo superiore al limite orario consentito dalla legge (c.d. tetto di "affollamento orario"). Nello specifico, il Tar ha ritenuto che il comma 6 del citato articolo (il quale esclude l'autopromozione dall'obbligo del rispetto dei limiti temporali di cui al comma 2) trova applicazione solo con riferimento ai programmi televisivi "propri" della stessa emittente televisiva che li pubblicizza e non anche con riguardo agli annunci promozionali

relativi a programmi radiofonici di una diversa emittente radiofonica che, pur non essendo propri dell'emittente televisiva che trasmette lo "spot", sono però riconducibili a una società del medesimo gruppo cui appartiene l'emittente televisiva; opinando diversamente, la classificazione del messaggio trasmesso come autopromozione ne renderebbe libera la trasmissibilità senza alcun contingentamento quantitativo. Ad avviso dei Giudici, inoltre, l'art. 23 della Direttiva 2010/13/UE, quando esclude dai limiti di affollamento pubblicitario gli annunci dell'emittente relativi ai "propri programmi", non può che intendere i messaggi promozionali relativi ai programmi televisivi. Il Tar ha, infine, rilevato che l'attività di direzione o coordinamento esercitata da una società proprietaria di una emittente televisiva nei confronti di altra proprietaria di una radio non attribuisce alla società controllante la veste di editore e, pertanto, non può riferirsi a essa la responsabilità editoriale dei programmi della società controllata ai fini dell'applicazione dell'articolo 38, comma 6, del TUSMAR.

In materia di *collecting societies*, competenza attribuita all'Autorità dal Decreto Legislativo n. 35/2017, si segnala il ricorso promosso dalla Siae avverso la delibera n. 396/17/CONS per l'avvenuta iscrizione di un organismo di gestione collettiva nell'elenco dei relativi organismi e delle entità di gestione indipendenti, di cui all'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla citata delibera. Il Tar del Lazio, con l'ordinanza del 16 aprile 2019 n. 4930, ha sollevato d'ufficio una questione di legittimità costituzionale, dubitando della legittimità dello strumento della decretazione d'urgenza (decreto-legge n. 148/2017, convertito con legge n. 172/2017) per disciplinare la materia delle *collecting societies*.

Passando, poi, a esaminare il settore

dei servizi postali, si richiamano le sentenze del 19 luglio 2018, n. 8151 dell'8 gennaio 2019, nn. 233 e 235, con cui il Tar del Lazio ha respinto i ricorsi proposti da un operatore postale per l'annullamento dei provvedimenti sanzionatori per la violazione degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale, e in particolare per avere coinvolto, tramite alcune delle società proprie affiliate, nella fornitura di servizi postali, operatori terzi non muniti del titolo abilitativo. Il Giudice ha ritenuto pienamente legittimo "l'impianto" del provvedimento sanzionatorio. L'importanza della sentenza risiede tanto nella prima parte, ove viene riconosciuto che i servizi di corrieri-espresso possono, *rectius* devono, essere considerati come servizi postali, quanto – e soprattutto – nella seconda parte, ove viene confermata la ricostruzione, operata dall'Autorità, circa i rapporti tra l'operatore sanzionato e corrieri locali, operata sulla base di una lettura "sostanziale", e non già meramente formale, dei rapporti all'interno del gruppo, che ha consentito di affermare che la capogruppo interessata, esercitando di fatto poteri di gestione delle imprese appartenenti al gruppo, può incorrere in una responsabilità da inadempimento degli obblighi legali inerenti alla funzione esercitata. Avverso tale sentenza pende l'appello al Consiglio di Stato.

In materia di funzionamento dell'Autorità, si evidenziano le seguenti principali pronunce.

Il Consiglio di Stato, con la sentenza dell'11 giugno 2018, n. 3558, disattendendo le conclusioni cui era pervenuto il Tar del Lazio con la sentenza dell'8 febbraio 2018, n. 1515, ha negato a un operatore l'accesso alla documentazione relativa alle offerte di riferimento di Telecom Italia, non ritenendo prevalenti le ragioni di difesa in giudizio rispetto ad altre esigenze parimenti tutelabili. Secondo il Consiglio di

Stato l'interesse della parte contrapposta (titolare di un dato commercialmente sensibile o super sensibile) può divenire cedevole soltanto a cospetto del fatto che il documento di cui si pretende l'ostensione sia "strettamente indispensabile" a costruire e alimentare tale difesa. E l'onere dimostrativo della "stretta indispensabilità" risiede fattivamente in capo a colui che pretende l'accesso, quale prova concreta che lo stesso deve fornire per far riconoscere piena legittimazione alla sua aspirazione conoscitiva.

In materia si segnala altresì la sentenza del 19 luglio 2018, n. 8149, del Tar del Lazio, già sopra richiamata in materia di quote europee, nell'ambito della quale i giudici di primo grado hanno ritenuto legittimo il diniego di accesso opposto dall'Autorità a una delle associazioni ricorrenti rispetto a una serie di dati economici forniti dall'operatore controinteressato a sostegno della propria domanda. Secondo il Tar, infatti, "[t]ali informazioni di carattere economico e finanziario attono ad informazioni commerciali, che potrebbero pregiudicare le scelte aziendali della controinteressata e non appaiono comunque utili, né indispensabili".

Sempre sul tema dell'accesso, il Consiglio di Stato, con la sentenza del 5 settembre 2018, n. 5215, ha accolto in parte l'appello principale promosso da un operatore per la riforma *in parte qua* della sentenza del Tar del Lazio n. 2114/2018. Il Consiglio di Stato ha chiarito che in una materia, come quella delle telecomunicazioni, caratterizzata da elevati tecnicismi, e in un contesto peculiare nel quale il controinteressato è gestore della rete (prima che operatore telefonico dominante), soltanto una conoscenza completa dei dati istruttori pone l'operatore diverso dall'*incumbent* nella condizione di poter contraddire e difendersi in una situazione di "parità delle armi". Da ciò deriva

che la sola visione dei documenti, senza estrazione di copia, non è sufficiente a garantire in maniera effettiva il soddisfacimento delle esigenze conoscitive. L'accesso alla semplice visione dei documenti senza estrazione di copia significa, pertanto, svuotare di contenuti il diritto di accesso o quantomeno limitarne in misura significativa la portata.

Si richiama poi la sentenza del 6 settembre 2018, n. 5257, con cui il Consiglio di Stato, nell'accogliere in parte l'appello promosso da un operatore per la riforma della sentenza breve del Tar del Lazio n. 11687/2017, ha evidenziato che non basta opporre il segreto industriale per escludere *a priori* ogni forma di trasparenza e di conoscibilità, dovendosi valutare in concreto *ex parte actoris*, e non *ex parte iudicis*, la rilevanza dell'accesso e gli interessi giuridici a esso sottesi.

Il Tar del Lazio, inoltre, con sentenza del 23 gennaio 2019, n. 2531, ha accolto il ricorso presentato da una società, disponendo l'annullamento del provvedimento di parziale diniego dell'istanza di accesso ritenendo prevalenti le esigenze di trasparenza rispetto a quelle di riservatezza opposte dal controinteressato, attesa l'utilità della documentazione a evidenziare, in sede procedimentale, eventuali errori di metodo. Avverso tale sentenza è stato proposto appello con istanza di sospensione della esecutività della sentenza di primo grado, anche in considerazione del fatto che, trattandosi di un'istanza di accesso ai documenti detenuti da un soggetto terzo demandato per legge ad effettuare le verifiche, l'Autorità, allo stato degli atti, non dispone della relativa documentazione.

Con la sentenza del 25 febbraio 2019, n. 2533, il Tar del Lazio ha respinto il ricorso promosso da un operatore avverso il diniego parziale di accesso in quanto i documenti

non esibiti risultavano essere atti meramente preparatori e istruttori insuscettibili di determinare una immediata, diretta e concreta lesione dell'interesse di parte ricorrente. Nel caso di specie, l'istanza di accesso era rivolta alla conoscenza di informazioni che avevano una stretta attinenza con le strategie di mercato dell'operatore. Per tali tipologie di informazioni, quindi, il Tar ha invitato l'Amministrazione a prestare la massima cautela nell'esame della richiesta di accesso atteso che la tendenziale priorità del diritto di accesso non può essere affermata in modo incondizionato e assoluto.

Con la sentenza dell'11 marzo 2019, n. 3185, il Tar del Lazio ha ritenuto prevalente l'interesse di un operatore alla riservatezza rispetto all'istanza di accesso di una concorrente avente ad oggetto gli atti connessi all'interesse commerciale del medesimo quale gestore del servizio di rete, che giustificano esclusioni o limitazioni del diritto d'accesso, atteso che il detto controinteressato deve essere valutato non solo nella sua qualità di gestore della rete utilizzata dalle altre società di telefonia mediante il servizio *bitstream*, ma anche come operatore commerciale che agisce in competizione con gli operatori alternativi. Nel caso di specie, il giudice amministrativo ha quindi ritenuto condivisibile il giudizio di appropriatezza della misura dell'oscuramento di alcuni dati particolari già effettuato dall'Autorità quando essa ha comunque consentito un accesso alla ricorrente.

Per quanto attiene specificamente al finanziamento dell'Autorità, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori di comunicazione elettronica si segnala che il 12 luglio 2018 si è svolta davanti al Consiglio di Stato un'udienza relativa ad alcuni degli appelli in materia, in cui si discute della perimetrazione dei costi di funziona-

mento finanziabili ai sensi dell'art. 12 della direttiva 2002/21/CE. Ciò al fine di dirimere il contrasto tra l'orientamento giurisprudenziale nazionale e l'orientamento della Commissione Europea che ha portato all'apertura del caso Eu-Pilot 7563/15/CNCT. Il Tar del Lazio ha sinora continuato a confermare il predetto orientamento. Il Consiglio di Stato, con ordinanza del 13 maggio 2019, n. 3109, ha rimesso alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea la risoluzione del contrasto interpretativo.

In ordine al contributo dovuto dagli operatori postali si segnala che il Consiglio di Stato, su ricorso dei corrieri-espresso, con ordinanza del 29 maggio 2018 n. 2396, ha annullato l'ordinanza del Tar n. 1768, ritenendo che il giudice di prime cure non avesse adeguatamente motivato la scelta di sospendere per il solo 50% il pagamento di quanto dovuto per il funziona-

mento dell'Autorità. Con la stessa motivazione, con l'ordinanza del 16 luglio 2018 n. 3280, è stata riformata l'ordinanza del Tar n. 1680. Va tuttavia segnalato che, nelle more dei ricordati giudizi, è intervenuta la sentenza della Corte di giustizia del 31 maggio 2018, nell'ambito delle pregiudiziali C-259/16 e C-260/16, con la quale è stato chiarito che il diritto europeo non osta a una normativa nazionale che ponga le spese per il finanziamento delle ANR postali anche a carico dei corrieri-espresso, in quanto anch'essi rientrano nel mercato degli operatori postali.

Successivamente, quindi, negli analoghi giudizi promossi avverso il contributo postale 2018, il Tar del Lazio, anche richiamando la sentenza del Giudice sovranazionale, ha adottato le ordinanze dell'8 marzo 2019, nn. 1600 e 1601 con le quali ha nuovamente sospeso, in misura pari al 50% degli importi

previsti, le diffide notificate ai corrieri-espresso dall'Autorità per il versamento dei contributi prescritti. Peraltro nell'occasione (in particolare, nell'ordinanza n. 1600) il Tar ha anche evidenziato che il nuovo sistema di finanziamento dell'Autorità da parte degli operatori di servizi postali, applicabile dall'anno 2017 (introdotto dalla novella legislativa di cui al decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che ha equiparato tale sistema a quello già previsto per gli altri mercati di competenza dell'Amministrazione) rende ormai solo in parte pertinenti i precedenti dello stesso Tar favorevoli agli operatori del settore postale, che erano infatti riferiti alla previgente disciplina (applicabile per gli anni dal 2012 al 2016). Tutti i giudizi sopra richiamati devono ancora essere definiti nel merito dal Tar del Lazio, con udienza fissata al 3 luglio 2019.



2019

5.

**I risultati conseguiti e i programmi di lavoro**







## Introduzione

La verifica *ex post* è un elemento chiave dell'impegno che l'Autorità profonde nell'ottica di assicurare un miglioramento progressivo della qualità della regolazione, da valutarsi secondo parametri di trasparenza, efficacia, efficienza e adeguatezza (proporzionalità) delle misure adottate rispetto all'esigenza di minimizzarne i costi nello svolgimento dei compiti istituzionali che la legge affida al regolatore delle comunicazioni.

Questa impostazione riflette gli orientamenti adottati dalla Commissione europea nella *Better Regulation Agenda 2015*<sup>96</sup>. Nello stesso anno, il 2015, l'Autorità ha adottato un piano di lavoro in materia di *better regulation* che ha recepito gli indirizzi europei e nazionali, promuovendone gli obiettivi di fondo: (i) applicazione sistematica del principio c.d. "evaluate first" attraverso la verifica *ex post* dell'impatto della regolamentazione (VIR); (ii) assoggettamento delle proposte di avvio di nuovi interventi regolamentari ad analisi di impatto *ex ante* (AIR); (iii) riduzione degli oneri amministrativi; (iv) partecipazione attiva degli interessati ai processi di valutazione e monitoraggio.

Negli ultimi quattro anni l'attuazione del piano ha consentito di realizzare una piena integrazione tra gli strumenti di valutazione a supporto delle decisioni dell'Autorità (AIR e VIR) con il sistema di gestione dei dati statistici che alimentano le principali banche dati dell'Autorità e il monitoraggio dell'attività regolatoria sulla base di indicatori qualitativi e quantitativi predefiniti. Questo sistema è diretto a consentire revisioni periodiche della regolamentazione in un'ottica di continuo miglioramento della qualità. L'approccio seguito è di tipo "ciclico", ovvero privilegia una visione complessiva e unitaria dell'attività regolatoria a discapito di verifiche puntuali sui risultati di singoli procedimenti.

In particolare, per ciò che concerne la VIR, la verifica *ex post* si svolge attraverso una valutazione complessiva dell'impatto delle politiche settoriali attuate nell'ultimo anno, al fine di evidenziare risultati, criticità e possibili correttivi anche attraverso eventuali revisioni delle regole vigenti o nuovi interventi regolamentari. Nel lessico delle politiche europee di *better regulation*, questo tipo di verifica *ex post*, complessiva e unitaria, è definita "fitness check" in quanto finalizzata

a identificare, in particolare, "gli oneri, le incongruenze e le misure inefficaci" rinvenibili in un dato ciclo regolatorio, anche al fine di individuare le misure correttive effettivamente necessarie nei processi di revisione e riforma normativa.

Se la VIR rappresenta un percorso valutativo propedeutico all'individuazione dei principali plessi normativi e ambiti di regolamentazione da riformare, l'applicazione dell'AIR nell'ultimo biennio ha dimostrato pari efficacia quale strumento di supporto alle decisioni di carattere strategico. Nel 2018, infatti, l'Autorità ha ultimato la sperimentazione di linee guida metodologiche interne prevista dal nuovo regolamento adottato con la delibera n. 125/16/CONS recante "Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)".

La sperimentazione ha consentito di verificare che la metodologia utilizzata dall'Autorità per l'applicazione dell'AIR rappresenta nel complesso un valido ausilio nello svolgimento di analisi di impatto socio-economico a supporto dei processi decisionali, in quanto consente di pervenire a valutazioni quantitative e puntuali che si avvalgono della disponibilità di informazioni e dati di monitoraggio

<sup>96</sup> *Better regulation for better results – An EU agenda [COM(2015) 215 of 19 May 2015].*

aggiornati. Al contempo, è emerso che l'apporto dell'AIR nell'attività procedimentale è massimizzato quando l'analisi *ex ante* trova applicazione già nella fase strategica del processo decisionale, assicurando in tal modo anche un pieno raccordo con la VIR.

L'elemento di raccordo tra verifica *ex post* e analisi *ex ante* dell'impatto regolamentare è dato infatti dalla messa a regime del sistema di monitoraggio illustrato nel Paragrafo 5.1. Attraverso l'implementazione del monitoraggio *in itinere*, infatti, è possibile garantire il regolare svolgimento della VIR contestualizzando i dati quantitativi e qualitativi in un più ampio e dettagliato rendiconto sull'attività svolta dal regolatore alla luce dell'evoluzione del settore. Gli indicatori utilizzati per la VIR sono frutto di un progressivo affinamento della metodologia di *fitness check* applicata all'attività regolatoria, in ragione del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate.

La messa a regime del sistema di indicatori, alimentati attraverso la cooperazione di tutte le unità organizzative interessate, consente di ottenere valutazioni dei risultati dell'attività regolamentare fondate su una robusta analisi quantitativa e dirette all'individuazione di punti di forza e di debolezza del ciclo regolatorio vigente.

Come ogni anno, dunque, la VIR presenta lo stato di avanzamento dei principali ambiti di attività nei settori di intervento dell'Autorità, valutandone la qualità e l'adeguatezza delle misure adottate in rapporto agli obiettivi generali della regolazione. Questo tipo di analisi si conclude, pertanto, con un piano di monitoraggio degli indicatori da utilizzare per la VIR del prossimo anno (2020), finalizzato ad assicurare *accountability* e comparabilità – anche su un arco di tempo plu-

riennale – ai risultati della valutazione. La pubblicazione di tali risultati all'interno della Relazione annuale garantisce, a sua volta, trasparenza e obiettività all'esercizio di valutazione.

### 5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità

Nel rappresentare l'elemento di raccordo tra l'AIR e la VIR, la predisposizione di un piano di monitoraggio e la realizzazione di una valutazione *in itinere*, si colloca all'interno del percorso circolare di analisi degli effetti della regolamentazione lungo il ciclo regolatorio (Figura 5.1.1).

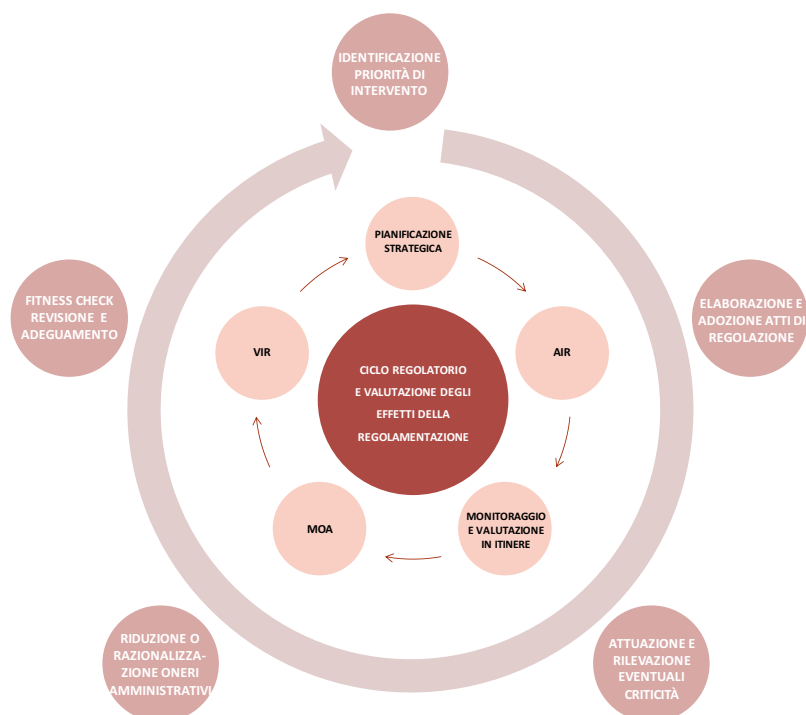
La verifica *ex post* si serve, dunque, degli indicatori di monitoraggio – unitamente agli altri strumenti di *better regulation* (AIR e MOA - Misurazione degli Oneri Amministrativi) – con l'obiettivo di esaminare l'efficacia e l'efficienza lungo il ciclo regolamentare, ossia di verificare la capacità del regolatore di raggiungere gli obiettivi generali assegnati dalla legge, unitamente

a quelli di volta in volta pianificati dal regolatore stesso alla luce dell'evoluzione del contesto tecnologico e di mercato e degli esiti dell'attività di *fitness check* a conclusione del precedente ciclo regolatorio. Questo tipo di valutazione è altresì diretto a verificare i benefici netti per tutti i destinatari della regolamentazione.

In questo quadro, gli obiettivi rispetto ai quali le valutazioni vengono effettuate, sono definiti all'interno dell'articolato processo che culmina nella pianificazione strategica dell'Autorità, nella quale sono individuate le priorità di intervento rispetto alle quali sono definiti tutti i sistemi di valutazione, interni ed esterni, dell'Autorità. Questo processo è stato nel tempo affinato e strutturato, fino a definire una mappa logica che mostra come gli obiettivi, ai diversi livelli, contribuiscano all'attuazione della missione istituzionale, componendosi all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente.

Nell'ambito del modello di pianificazione adottato dall'Autorità, e ar-

Figura 5.1.1 - Ciclo regolatorio e strumenti di valutazione



ticolato su tre livelli gerarchici – obiettivi generali, strategici e annuali<sup>97</sup> – gli indirizzi di programmazione strategica per il triennio 2018-2020 confermano gli obiettivi individuati con l’aggiornamento del Piano della *performance* del triennio 2017-2019 proponendo le linee strategiche riepilogate nella Tabella 5.1.1.

Ciò premesso, la VIR costituisce un meccanismo di valutazione degli effetti della regolamentazione lungo il ciclo regolatorio, rispetto, in particolare, agli obiettivi strategici, e rappresenta uno strumento di valutazione con valenza esterna che contribuisce all’*accountability* del regolatore. Di conseguenza, la Relazione annuale al Parlamento rappresenta la sede naturale per la presentazione dei principali risultati di tale verifica.

Pertanto, come per gli anni precedenti, la sezione successiva è dedicata prima (Paragrafo 5.2) ai risultati del piano di monitoraggio e, successivamente (Paragrafo 5.3), ai programmi di lavoro per il prossimo anno.

Nello specifico, con riferimento al piano di monitoraggio, i risultati della valutazione *in itinere* e della verifica *ex post* della regolamentazione da questo evidenziati saranno presentati attraverso un’analisi quantitativa dell’andamento di una serie di indicatori afferenti alle diverse linee strategiche il cui dettaglio è riportato nella Tabella 5.1.1. Come definito lo scorso anno, la verifica di tipo qualitativo dello stato di avanzamento delle attività, svolte nell’attuazione degli obiettivi fissati con la pianificazione strategica, diviene, invece, parte del sistema di valuta-

Tabella 5.1.1 - Struttura del piano di monitoraggio

Linee strategiche	Indicatori
Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi	Numero di operatori Quote di mercato Indici di concentrazione Indici di concorrenza infrastrutturale Copertura delle reti NGA Penetrazione delle linee NGA per classe di velocità Punti di accettazione postali
Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione	Banda assegnata ai servizi di telecomunicazioni mobili Copertura reti mobili Copertura rete radiofonica DAB Utilizzo capacità trasmissiva <i>multiplex</i>
Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione	Quote dei leader nei mercati dei media Indici di concentrazione nei mercati dei media % <i>audience</i> tv leader di mercato % tirature quotidiani leader di mercato Numero ore di informazione – Servizio pubblico radiotelevisivo Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg Quote di programmazione di opere europee e italiane Quote di investimento in opere europee e italiane
Tutela dell’utenza e delle categorie deboli	Indici dei prezzi dei servizi <i>retail</i> Qualità del servizio universale Prestazioni delle reti mobili 4G Vantaggi economici diretti per i consumatori (rimborsi, indennizzi, storni fatture) Conciliazioni
Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali	% adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione % ordini di disabilitazione dell’accesso % violazioni gravi o massive
Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa	Volumi di segnalazioni da parte di utenti Volumi di comunicazioni con operatori Tempi medi procedimenti ROC Procedimenti sanzionatori conclusi % controversie operatori-utenti concluse % ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell’ambito degli organismi internazionali	Numero di incarichi di responsabilità assunti Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi

<sup>97</sup> Gli “obiettivi generali”, di lungo periodo, prescindono dagli indirizzi di volta in volta dettati dagli organi collegiali dell’Autorità, in quanto direttamente riconducibili al mandato istituzionale definito nel quadro normativo di riferimento. Ai livelli inferiori del c.d. albero della *performance* si collocano gli “obiettivi strategici”, di medio periodo (convenzionalmente fissato di tre anni), individuati prendendo atto delle risorse a disposizione e del contesto interno ed esterno corrente, che guidano l’attività dell’Autorità fissando le priorità di intervento sulla base delle quali orientare l’azione amministrativa, e gli “obiettivi annuali”, di breve periodo (un anno), che determinano il piano di azione e concretizzano le attività idonee al raggiungimento degli obiettivi strategici.

zione della *performance* organizzativa e individuale, coerentemente con le finalità di quest'ultima.

Il piano di monitoraggio si basa, quindi, su una serie di indicatori che offrono una rappresentazione sintetica e misurabile in termini quantitativi dell'andamento dei settori oggetto di regolamentazione dell'Autorità sulla base delle linee strategiche presentate nella precedente Relazione annuale, e riprese nel successivo Paragrafo 5.3, per la definizione dei programmi di lavoro dell'anno a venire.

## 5.2 I risultati del piano di monitoraggio

Nel seguito sono presentati i risultati del piano di monitoraggio volto alla verifica, complessiva e unitaria, dello stato di attuazione degli obiettivi regolamentari. Come per gli anni scorsi, gli indicatori che costituiscono tale sistema sono presentati per linea strategica e riportano il valore dell'anno 2018 unitamente a quello degli anni precedenti. Il periodo di riferimento è, salvo diversa indicazione, l'anno solare.

### **Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi**

La promozione della concorrenza nei mercati delle comunicazioni rappresenta un obiettivo fondante dell'Autorità per il miglioramento dell'efficienza allocativa, produttiva e dinamica e, quindi, per il miglioramento del benessere sociale.

Nel perseguimento di tale missione, il regolatore si scontra con un contesto attraversato da notevoli cambiamenti, nel caso del comparto delle comunicazioni quantomai rapidi e profondi. Di conseguenza i risultati dell'intervento regolatorio in termini di dinamiche concorrenziali possono essere correttamente inquadrati alla luce dell'evol-

uzione delle condizioni strutturali e congiunturali dei mercati, che sono state illustrate nel Capitolo III, e considerando congiuntamente le interrelazioni tra il contesto di mercato e le attività svolte dall'Autorità nelle diverse aree di intervento, queste ultime presentate nel Capitolo II.

Il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.1) offre, quindi, un quadro generale sintetico degli esiti di tali interrelazioni e denota una situazione nel complesso positiva per ciò che concerne l'obiettivo di promozione della concorrenza, sebbene diversamente articolata nei singoli settori di competenza dell'Autorità, in ragione delle loro peculiari caratteristiche strutturali.

Per quanto riguarda i servizi di comunicazione elettronica, si osserva un progressivo miglioramento dei principali parametri di concorrenza, visibile dalla diminuzione della quota di mercato dell'*incumbent* nel segmento di accesso alla rete fissa, che nel 2018 raggiunge il 50% sul totale delle linee di accesso (54% nel 2017), e da un medesimo trend discendente nei servizi a banda larga, dove la quota di mercato resta saldamente al di sotto del 50% (44% nel 2018), confermando così la tendenza degli ultimi anni. Parallelamente si riduce anche la concentrazione, come emerge dai relativi indici: in termini di linee di accesso vi è stata una riduzione tra il 2017 e il 2018, mentre in termini di ricavi da servizi a banda larga tra il 2017 e il 2018 l'indice è rimasto in sostanza piuttosto stabile (+0,5% nell'anno).

L'aumento della concorrenza nel periodo monitorato è legato a un progresso nell'utilizzo dei servizi regolamentati da parte degli operatori concorrenti dell'*incumbent*, ma anche alla crescente infrastrutturazione degli operatori alternativi e alla possibilità per questi di raggiungere l'utente finale mediante l'accesso a reti alternative a quella

di Telecom Italia, in particolare utilizzando quella dell'operatore "*wholesale only*" Open Fiber.

Nello specifico, i dati di quest'anno confermano come il consolidamento della concorrenza infrastrutturale si stia realizzando grazie all'avanzamento del processo di infrastrutturazione degli operatori alternativi, rilevabile dall'aumento della domanda di quei servizi all'ingrosso forniti da Telecom Italia (ULL, VULA e SLU) che richiedono maggiori investimenti nella rete e potenziano al contempo la capacità competitiva; la richiesta di questo tipo di servizi, infatti, continua a incrementarsi anche nel 2018, in misura pari al 4% rispetto all'anno precedente. Specularmente si conferma la diminuzione della domanda di servizi all'ingrosso di tipo *bitstream* e WLR (-13% nel 2017), in decisa riduzione a partire dal 2014, la quale è indicativa di come la concorrenza tra gli operatori alternativi e Telecom Italia sui servizi di accesso di rete fissa si concentri nelle aree del territorio oggetto di investimenti in proprie infrastrutture.

Inoltre, si osserva che l'avanzare della concorrenza infrastrutturale è legato in particolare all'acquisto sempre crescente di servizi in fibra da parte degli operatori, che risulta più che raddoppiato tra il 2017 e il 2018, e all'ampio ricorso a servizi VULA, quasi triplicato in un anno. Questi andamenti si riflettono sulla dinamica e sulla composizione degli indici di infrastrutturazione INF1 e INF2, i quali misurano le percentuali di linee che – rispettivamente – si attestano almeno alla centrale locale (INF1) e almeno all'armadio di strada (INF2). Infatti, l'indice INF1 nel 2018 resta su valori elevati, pari a 88% e in leggera crescita, mentre la percentuale di linee che si attestano all'armadio (INF2) quest'anno ha raggiunto il 35% del totale degli accessi alla centrale locale, con un incremento di 3 punti percentuali rispetto al



2017, cui – appunto – ha contribuito la crescita della domanda di servizi all'ingrosso in fibra e VULA.

In definitiva, la concorrenza nei servizi di comunicazione elettronica, e in particolare la concorrenza infrastrutturale, continua a registrare dei progressi che dai mercati all'ingrosso si riverberano nei mercati *retail* e si traducono in una scelta più ampia per i consumatori, in servizi di qualità migliore e prezzi più concorrenziali.

Il contributo del regolatore in tale direzione è rilevante e si esplica nella regolamentazione dell'accesso all'ingrosso, nelle attività di vigilanza, costantemente effettuate sulla condotta degli operatori con significativo potere di mercato nei diversi mercati rilevanti, nonché nell'aggiornamento del quadro regolamentare sviluppato dall'Autorità mediante l'analisi dei mercati.

In proposito, il dettaglio di quanto svolto quest'anno è oggetto di approfondimento nel Capitolo II della Relazione, ma vale qui osservare che i risultati concorrenziali sono rimarchevoli, se si considera che gli ambiti in cui interviene l'Autorità, per la promozione della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica, si sono estesi nel tempo (ad esempio alle comunicazioni *machine-to-machine*, ai sistemi di *smart metering*, alle attività di supporto alla Strategia italiana per la banda ultra-larga) e sono diventati via via più complessi (lo dimostra ad esempio l'istituzione di numerosi tavoli tecnici per la risoluzione di specifiche problematiche o anche l'attività di risoluzione delle controversie tra operatori).

Venendo ai risultati di efficienza dinamica, ossia di promozione dell'innovazione, uno degli esiti che l'Autorità monitora costantemente è il raggiungimento degli obiettivi della *Digital Agenda* per lo sviluppo delle reti a banda larga e ultra-larga. Al riguardo, il Capitolo III ha fornito delle indicazioni sull'evoluzione

degli investimenti in immobilizzazioni che mostrano, a partire dal 2015, una generale ripresa, confermata anche nel 2018. Ciò sembra essersi tradotto in un aumento degli investimenti nelle infrastrutture di rete, come si evince dall'analisi dei dati di copertura. In particolare, dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea (*Digital Scoreboard*), emerge che nel 2018 le unità immobiliari raggiunte da reti NGA rappresentano in Italia il 90% a fronte di una copertura NGA media europea pari a circa l'80%.

Si evidenzia, dunque, come l'Italia abbia fatto grandi progressi nella realizzazione delle reti di nuova generazione, attraverso un percorso di sviluppo favorito dal contesto macroeconomico, in ripresa negli ultimi tre anni, e sostenuto dalle iniziative di *policy* e dalla regolamentazione.

Per quanto attiene al ruolo dell'Autorità, si rammentano alcuni elementi chiave che possono aver contribuito agli avanzamenti descritti, quali *inter alia* il mantenimento di una corretta concorrenza nelle aree in cui le reti a banda ultra-larga sono realizzate con fondi pubblici (attraverso i pareri resi alle stazioni appaltanti); il monitoraggio della connettività a banda ultra-larga nelle aree oggetto di finanziamento; il contributo al coordinamento degli investimenti e alla trasparenza delle informazioni mediante la banca dati delle reti di accesso a internet, consultabile non solo dagli operatori ma anche da tutti gli altri *stakeholder*.

Se la copertura fornisce indicazioni sul versante dell'offerta e sugli sforzi compiuti dalle imprese, sul versante della domanda gli indicatori di penetrazione delle linee a banda ultra-larga suggeriscono che nel corso del 2018 vi è stato un incremento della diffusione di tali servizi, pari a circa due punti percentuali, sia per le linee con velocità superiore a 100 Mbps, che nel 2018 rappresen-

tano circa il 12% delle linee *broadband*, sia per quelle con velocità compresa tra 30 Mbps e 100 Mbps, nel 2018 pari a circa il 22%. Guardando i tassi di crescita della diffusione, si registra un rallentamento dell'adozione dei servizi a banda ultra-larga, legata verosimilmente alla saturazione della crescita della domanda nelle aree metropolitane (v. Capitolo III, anche per l'analisi territoriale della diffusione delle reti *broadband* e *ultrabroadband*).

Nel quadro di un progressivo miglioramento nell'adozione dei servizi a banda larga e ultra-larga da parte degli utenti finali, emerge tuttavia il distacco con i dati di offerta e si osserva ancora una distanza dell'Italia rispetto agli altri Paesi europei. Al riguardo, secondo i dati forniti dalla Commissione europea, in Italia la diffusione tra le famiglie dei servizi in fibra, nonostante sia in crescita, si colloca ancora su valori bassi se confrontati con altri Paesi europei: nel 2018 infatti l'Italia risulta tra gli ultimi posti in Europa, al terz'ultimo (prima di Cipro e Grecia) per ciò che riguarda il *take-up* delle reti con velocità pari almeno a 30 Mbps e al quart'ultimo (prima di Croazia, Cipro e Grecia) per ciò che attiene al *take-up* delle reti con velocità pari o superiori a 100 Mbps.

In particolare, l'analisi temporale mostra, come detto, un avanzamento nell'adozione dei servizi *ultrabroadband* tra il 2017 e il 2018. La percentuale di famiglie italiane che possiede un accesso a servizi con velocità  $\geq 30$  Mbps, infatti, è cresciuta di circa 5 punti percentuali (da 6,6% a 12,2%), mentre lo stesso indicatore riferito alle linee con velocità almeno pari a 100 Mbps è cresciuto di circa 4 punti percentuali nell'anno, passando da 1,1% a 4,8%. Alla luce dei dati, degli studi e degli approfondimenti condotti, relativamente alla penetrazione dei servizi, l'Autorità continua a sostenere che la diffusione della banda ultra-larga



necessita anche di politiche pubbliche specifiche di sostegno alla domanda, auspicabili nell'ottica di promuovere non solo e non tanto l'adozione dei servizi *broadband* e *ultrabroadband*, ma soprattutto per la diffusione della cultura digitale, che costituisce un obiettivo di più ampia portata, con riflessi sull'economia ma anche sull'evoluzione della società italiana negli anni a venire. In tale prospettiva, l'impostazione del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche sembra riconoscere la rilevanza del processo di adozione dei servizi da parte degli utenti, tanto da annoverare l'accesso e il *take-up* delle reti ultra veloci tra gli obiettivi del quadro regolamentare.

Con riferimento alle condizioni concorrenziali del settore postale, quest'anno, dopo il completamento da parte dell'Autorità delle attività per il corretto avvio della liberalizzazione dei servizi di notifica di atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada – ultimi servizi rimasti nell'area di riserva dell'ex monopolista – sono state ultimate anche le procedure amministrative da parte del MISE, previste dal Regolamento dell'Autorità approvato con la delibera n. 77/18/CONS, e sono state rilasciate le prime licenze speciali per la fornitura dei suddetti servizi.

L'Autorità, inoltre, come visto nel Capitolo II, ha continuato non solo a regolare e vigilare sul mercato, ma ha anche intrapreso un'attività di analisi del mercato di consegna dei pacchi, interessato da importanti sviluppi legati al commercio elettronico e dal ruolo esercitato dalle piattaforme online.

In effetti, l'azione regolamentare svolta nell'anno mette in evidenza come il settore postale costituisca un ambito composito e in evoluzione, in cui opera una varietà di soggetti che svolgono numerose attività, alcune anche ai confini del settore o completamente al di fuori

dello stesso (l'esempio di Amazon è al riguardo emblematico). Pertanto, il numero di imprese si mantiene elevato, attestandosi quest'anno a 3.056 soggetti, con un incremento nel tempo, dovuto in parte all'ingresso di nuove imprese e in parte all'emersione di soggetti che esercitavano abusivamente l'attività e che hanno regolarizzato la propria posizione spontaneamente o a seguito di un procedimento sanzionatorio dell'Autorità.

La notevole frammentazione dell'offerta e la vivacità del processo di entrata nel mercato sono in ogni modo indicativi di una struttura caratterizzata da barriere all'ingresso tecniche e/o economiche non eccessivamente elevate e che il settore – almeno in alcuni segmenti – viene considerato dagli investitori promettente. La frammentazione induce, peraltro, ad attivare forme di cooperazione tra imprese per ottenere una copertura territoriale superiore.

In tal senso, le caratteristiche strutturali menzionate, evidenziate anche gli scorsi anni, naturalmente permangono e fanno sì che gli operatori di dimensioni maggiori continuino ad occupare il ruolo di leader di mercato, a fronte di frange di imprese di piccole dimensioni che, di contro, non sono in grado di esercitare una consistente pressione concorrenziale.

Ciò accade tanto per i servizi postali tradizionali, nel cui mercato Poste Italiane, Nexive e Fulmine sono i principali operatori, quanto per i servizi di corriere espresso, in cui i leader di mercato sono grandi gruppi internazionali.

Nello specifico, il settore postale presenta assetti concorrenziali variegati nelle diverse aree di mercato che lo compongono: nel mercato dei prodotti del servizio universale è attivo un unico operatore, Poste Italiane; il mercato di prodotti postali che non rientrano nel servizio universale presenta una condizione

differente a seconda che si considerino la corrispondenza di lettere e i pacchi. Quest'ultimo segmento, in particolare, vede la presenza degli operatori di corriere espresso, ambito che può dirsi concorrenziale. Con riferimento al mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale e relativamente alla sola spedizione di lettere, la situazione è più complessa poiché è un ambito potenzialmente competitivo ma in cui la posizione dell'ex monopolista è ancora solida. Infatti, la quota di mercato di Poste Italiane e l'indice di concentrazione HHI indicano che l'operatore *incumbent* mantiene una posizione di forza sul mercato: Poste Italiane detiene circa il 71% del mercato e i livelli di concentrazione superano i 5.500 punti.

In generale, i risultati concorrenziali di questo mercato dipendono dalle condizioni di declino strutturale della domanda di servizi di corrispondenza tradizionale (v. Capitolo III), e anche, come visto, dall'eccesso di frammentazione che non permette in ogni caso di competere efficacemente con l'ex monopolista, benché i servizi a valore aggiunto costituiscano un'occasione di valorizzazione del prodotto postale e, dunque, una potenziale fonte di ricavo e di ampliamento della base clienti.

Nonostante tali difficoltà, grazie anche all'espansione del segmento di consegna dei pacchi e alla liberalizzazione dei servizi di notifica, si assiste a un graduale, ancorché lento, rafforzamento dei principali operatori concorrenti, che si riflette nell'incremento della percentuale di punti di accettazione a essi appartenenti, passati nel 2018 da circa 31% a circa 34%. Questo indica che vi è una presenza più capillare degli operatori alternativi e che, più in generale, cresce notevolmente il numero di punti di accettazione (da 16.287 nel 2017 a 19.493 nel 2018) con effetti positivi per gli utenti.

Tabella 5.2.1 - Piano di monitoraggio per la regolazione pro-concorrenziale dei mercati

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	
DEFINIZIONE 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	61,0%	58,0%	56,0%	54,0%	50,0%	
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48,0%	47,0%	46,0%	45,0%	44,0%	
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807	3.567	3.351	3.095	
		Indice HHI - ricavi da servizi <i>broadband</i>		2.626	2.603	2.594	2.475	2.489	
	Risalita nella scala degli investimenti	Variazione della domanda di linee in ULL+SLU+VULA (var. % rispetto all'anno precedente)		Comunicazioni elettroniche	1,0%	5,0%	5,0%	7,0%	4,0%
		Variazione della domanda di linee in <i>bitstream</i> + WLR (var. % rispetto all'anno precedente)			-4,0%	-7,0%	-8,0%	-10,0%	-13,0%
		Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello <sup>(1)</sup> (%)			85,0%	85,0%	86,0%	87,0%	88,0%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello <sup>(2)</sup> (%)			15,0%	20,0%	27,0%	32,0%	35,0%
	Copertura NGA <sup>(3)</sup>	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24,0%	46,0%	72,0% <sup>(4)</sup>	87,0% <sup>(5)</sup>	90,0% <sup>(5)</sup>	
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e <100 Mbps (% linee BB)		Comunicazioni elettroniche	3,0%	6,0%	12,2%	19,7%	21,8%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB)			0,4%	1,0%	2,8%	10,6%	12,5%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione		Servizi postali	2.469	2.519	2.776	2.904	3.056
	Punti di accesso <i>retail</i> alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali		Servizi postali	15.393	15.256	15.719	16.287	19.493
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) <sup>(6)</sup>			14,0%	14,5%	26,2%	30,6%	33,7%
	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> - ricavi <sup>(7)</sup>		Servizi postali	65,7%	68,2%	67,7%	68,5%	71,4%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi <sup>(7)</sup>		Servizi postali	4.778	5.075	5.096	5.185	5.516

<sup>(1)</sup> L'indice INF1 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA e la somma delle linee *bitstream*, ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

<sup>(2)</sup> L'indice INF2 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in SLU, fibra e FWA sul totale delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

<sup>(3)</sup> Il dato relativo al 2014 e al 2015 è calcolato su una base di 24,1 milioni di unità immobiliari (abitazioni occupate da almeno una persona).

<sup>(4)</sup> Il valore del 2016, riportato in tabella, è tratto dal rapporto della Commissione europea "Europe's digital progress report 2017".

<sup>(5)</sup> I valori del 2017 e del 2018, riportati in tabella, sono tratti dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea nell'ambito del *Digital Agenda Scoreboard*.

<sup>(6)</sup> Per il triennio 2016-2018 si è provveduto a un aggiornamento dei valori dell'indicatore a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

<sup>(7)</sup> Per il triennio 2016-2018 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere) non da servizio universale".

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Definizione 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 elettronica procede ed è in una fase avanzata; il settore dei servizi postali, invece, necessita di un ulteriore e continuo consolidamento della concorrenza.

**Punti di forza:** nuovo quadro regolamentare aggiornato; 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; esistenza di colli di bottiglia strutturali connessi alla presenza di elevati costi affondati per la creazione di infrastrutture e reti; necessità di politiche pubbliche sul versante della domanda; sostenibilità e qualità del servizio universale postale.

**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 (c.d. *Over the Top*).

### **Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione**

In merito all'obiettivo prioritario dell'efficiente allocazione delle ri-

sorse scarse (Tabella 5.2.2), è stato registrato un ulteriore passo in avanti dovuto al significativo aumento delle frequenze destinate ai servizi di comunicazione elettronica, a seguito delle misure adottate con la delibera n. 231/18/CONS (v. Capitolo II), che hanno permesso l'assegnazione di nuove risorse spettrali per servizi *wireless broadband*, in particolare allo scopo di favorire la transizione verso la tecnologia 5G (bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz).

Pertanto, nel 2018 la percentuale di banda assegnata rispetto a quella disponibile, comprendendo tutte le frequenze, risulta pari al 94%. A partire dal 2018, in ragione della prima assegnazione di spettro nelle bande a onde millimetriche (c.d. *mmWave*), si ritiene opportuno riportare, oltre al valore percentuale complessivo relativo a tutto lo spettro assegnato, anche due indicatori riferiti alle percentuali di frequenze assegnate nelle sole bande di frequenza fino a 6 GHz e in quelle al di sopra di 6 GHz, che risultano pari rispettivamente all'89% e al 100%. Tale suddivisione, peraltro in linea con la letteratura internazionale, consente di tener conto delle differenze tra le due gamme di frequenze, in termini sia di caratteristiche di propagazione (con la prima gamma maggiormente rivolta alla copertura e la seconda alla capacità) che di ampiezza di spettro disponibile (che aumenta non linearmente man mano che la frequenza cresce)<sup>98</sup>.

L'intervento dell'Autorità, mediante il Regolamento per l'assegnazione delle frequenze per il 5G, di cui alla delibera sopra citata, ha puntato non solo a migliorare l'efficienza nell'uso dello spettro attraverso misure di condivisione dello stesso, ma anche a creare un quadro di

regole flessibile per favorire gli sviluppi innovativi che potranno derivare dalle tecnologie 5G; inoltre, gli obblighi stabiliti dal Regolamento mirano a raggiungere il più elevato livello di copertura e di accesso ai servizi 5G. Proprio in tema di copertura, si registra come le reti mobili 3G e 4G abbiano fatto ulteriori passi in avanti, con la rete 3G giunta a coprire sostanzialmente il 100% della popolazione e quella 4G che si attesta, nel 2018, al 98% di copertura.

Per quanto riguarda le frequenze assegnate ai servizi radiofonici e televisivi, una serie di attività procedurali ha impegnato l'Autorità nel 2018 con l'obiettivo di dare attuazione, da un lato, al processo di riassetto delle frequenze per il *broadcasting* ai fini del cd. *refarming* della banda 700 MHz (a seguito dell'attribuzione del relativo spettro ai servizi *wireless broadband*) e, dall'altro lato, alla pianificazione delle frequenze da destinare ai servizi radiofonici in tecnica digitale. In particolare, nell'ambito delle attività sulle frequenze destinate al servizio televisivo, come si è visto in dettaglio, l'Autorità ha adottato il nuovo Piano di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (delibera n. 39/19/CONS) con cui si è provveduto al recepimento delle novità normative introdotte dalla legge di bilancio 2019, tra cui la destinazione di ulteriori frequenze (quelle ricadenti nella banda III VHF) alla radiofonia digitale (v. Capitolo II).

Al riguardo, l'Autorità ha proseguito la collaborazione con il MISE sul fronte della negoziazione internazionale con gli Stati confinanti, al fine di garantire all'Italia una quantità di risorse frequenziali idonea allo sviluppo della radiofonia digi-

<sup>98</sup> Per le caratteristiche radioelettriche, le bande *mmWave*, che hanno ampiezze di spettro dell'ordine dei GHz, sono tipicamente impiegate per aumentare la capacità trasmissiva all'interno di aree limitate.

Tabella 5.2.2 - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83,0%	88,0%	88,0%	88,0%	94,0%
		Banda assegnata fino a 6 GHz		83,0%	88,0%	88,0%	88,0%	89,0%
		Banda assegnata al di sopra di 6 GHz						100,0%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)	Comunicazioni elettroniche	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,8%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)		90,0%	91,0%	91,0%	97,0%	98,0%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	Media	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	Media	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva <i>multiplex</i> nazionali	Numero di programmi per Mux <sup>(1)</sup>	Media	6,1	7,4	6,7	7,0	7,0
		Programmi codificati MPEG-4 o HEVC su programmi totali (%)	Media	6,1%	13,5%	20,0%	20,6%	21,5%

<sup>(1)</sup> Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, Europaway).

tale e ha avviato un procedimento (delibera n. 13/19/CONS) per l'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda III VHF per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+ e disponibili su tutto il territorio italiano (v. Capitolo II).

Con riferimento, infine, all'utilizzo della capacità trasmissiva per la diffusione di programmi televisivi, si osserva che il numero medio di programmi per ogni *multiplex* è pari a 7 nel 2018 ed è rimasto invariato rispetto all'anno precedente, mentre si registra un avanzamento nell'impiego dei formati di compressione più avanzati (principalmente MPEG4), che si accompagna a un beneficio atteso in termini di utilizzo efficiente delle frequenze: nel 2018 rappresentano il 21,5% dei programmi diffusi nelle reti dei principali operatori nazionali, un punto percentuale in più rispetto allo scorso anno.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione".

**Stato di avanzamento:** completati i procedimenti per l'adozione del Piano nazionale delle frequenze destinate alla televisione digitale terrestre (PNAF) e per la definizione dei criteri di conversione e di assegnazione delle frequenze nazionali pianificate, in attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) e s.m.i. nell'ambito del *refarming* della banda 700MHz. Nel corso del 2019 l'Autorità sarà impegnata nello svolgimento degli ulteriori compiti in materia previsti dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2019). Esecuzione degli impegni assunti in ambito ITU e CEPT; effettuata l'assegnazione delle bande disponibili ai servizi *wireless broadband*.

**Punti di forza:** cooperazione con il MISE; pianificazione completa delle bande assegnabili.

**Criticità:** la pianificazione delle frequenze per la radiofonia digitale è legata alle tempistiche di completamento delle attività di coordinamento internazionale; gli effetti di alcuni pronunciamenti dei giudici amministrativi potrebbero incidere sui provvedimenti assunti e da assu-

mere nell'ambito del *refarming* della banda 700 MHz.

**Opportunità:** progresso delle tecnologie mobili; grande diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazioni mobili tra gli utenti.

**Sfide:** uso condiviso dello spettro; decollo servizi 5G; transizione del settore televisivo in un contesto evolutivo in cui è sempre più forte la pressione competitiva delle piattaforme online.

### Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

La complessità della nozione di pluralismo, tenuto conto delle molteplici accezioni dello stesso (pluralismo interno, esterno e sostanziale), nonché dei diversi punti di vista attraverso cui tale principio può essere osservato e tutelato (dal lato della domanda e dell'offerta), ha indotto il legislatore, in ambito nazionale e internazionale, a introdurre strumenti di varia natura volti alla salvaguardia del principio nel sistema dell'informazione, che consistono in una tutela "rafforzata"



rispetto al mero controllo *antitrust* contro le posizioni dominanti.

La disciplina nazionale, in particolare, prevede un ampio gruppo di misure finalizzate alla tutela del pluralismo esterno (vincoli all'ingresso e alla crescita delle imprese mediante licenze, limiti alle risorse economiche, alle *audience*, alla concentrazione verticale o alla proprietà dei singoli mezzi, controllo delle operazioni di concentrazione, divieti di partecipazioni incrociate fra media). Accanto a queste, altre misure si riferiscono, invece, alla qualità dei contenuti finalizzata tanto alla tutela del pluralismo interno (obblighi di servizio pubblico, limiti di affollamento pubblicitario, quote per categorie di contenuti) quanto alla salvaguardia del pluralismo politico (norme su *par condicio* e comunicazione politica).

Alla luce della molteplicità e varietà degli strumenti a disposizione del regolatore, l'obiettivo di tutela del pluralismo nelle sue varie accezioni (esterno, interno, sociale, culturale) può essere monitorato attraverso una serie di indicatori (Tabella 5.2.3), che descrivono gli aspetti salienti delle misure su menzionate, fornendo, in tal modo, informazioni sull'adeguatezza dell'attività svolta che può essere, poi, meglio inquadrata alla luce dell'evoluzione dei mercati, illustrata nel Capitolo III, degli interventi di vigilanza (v. Capitolo II), nonché degli esiti di indagini conoscitive e approfondimenti di cui si è detto nel corso della Relazione (v. Capitolo I).

Per quanto riguarda nello specifico il pluralismo esterno, gli indicatori di concorrenza rilevati nel piano di monitoraggio evidenziano, in particolare con riferimento all'ultimo biennio, una situazione differenziata nei diversi mezzi, con alcune va-

riazioni, in aumento e in diminuzione, delle quote di mercato dei leader e degli indici di concentrazione, ascrivibili essenzialmente a specifiche operazioni di acquisizione e fusione e a cambiamenti organici dei mercati (v. Capitolo III)<sup>99</sup>.

Si evidenziano, inoltre, le fisiologiche diversità di ordine strutturale tra i settori se si considerano gli indici di concentrazione che, infatti, risultano diversi nei tre ambiti di mercato: da valori attorno a 6.000 nella tv a pagamento, si arriva a poco meno di 3.500 nella tv in chiaro, fino a valori attorno a 1.000 punti nella radio e nell'editoria quotidiana.

Il quadro concorrenziale che emerge è frutto di un lungo percorso di miglioramento – cui ha fornito un contributo anche l'Autorità – che si è via via consolidato e stabilizzato nel tempo e sul quale recentemente si sono innestate nuove dinamiche tecnologiche, di mercato e sociali che stanno determinando dei cambiamenti negli assetti competitivi. Al riguardo, un'analisi di lungo periodo condotta su serie storiche di indicatori di concorrenza, svolta dall'Autorità sul periodo 1998-2018, ha evidenziato gli effetti prodotti nel tempo dall'intervento regolamentare sul pluralismo esterno e sui risultati concorrenziali, mettendo in luce un quadro composito per ciò che riguarda i singoli mezzi. In sintesi, emerge come nei settori dell'editoria quotidiana e della radio si osservino livelli di concentrazione bassi e pressoché costanti per tutto il periodo osservato, in ragione delle caratteristiche economiche e, con particolare riferimento all'editoria quotidiana, anche grazie agli stringenti vincoli anti-concentrativi nel settore editoriale su cui vigila l'Autorità. In maniera del tutto ana-

loga, nel settore televisivo le profonde trasformazioni tecnologiche e di mercato, unite all'azione di regolamentazione e vigilanza condotta dal regolatore, hanno portato a un riduzione delle barriere all'entrata, l'apertura a un maggiore grado di concorrenza e una conseguente diminuzione dei livelli di concentrazione, sebbene con un impatto differente nei diversi mercati (televisione in chiaro e a pagamento), come mostrato dall'entrata sul mercato di numerosi operatori nazionali e internazionali, attivi nel periodo più recente soprattutto nell'offerta di servizi televisivi a pagamento (Chili, Netflix, DAZN, Amazon).

Nel più recente periodo, tuttavia, si osserva – come anticipato – un innalzamento dei livelli di concentrazione, in particolare nel settore della radio e in quello della televisione a pagamento. Nel primo, a partire dal 2016, il Gruppo Fininvest ha realizzato una serie di acquisizioni nel tempo (Gruppo Finelco, Radio Subasio e Radio Aut, RMC Italia) che, unite a accordi commerciali e trasferimenti di proprietà da parte di gruppi multimediali (v. Capitolo III), ha comportato un aumento della concentrazione nel settore radiofonico, che ha superato nel 2018 i 1.000 punti. In particolare, se si considera il solo ambito nazionale, l'indice HHI risulta ulteriormente più elevato, non tanto da superare la soglia "critica" dei 1.500 punti ma comunque tale da richiedere una costante attività di monitoraggio e vigilanza, soprattutto qualora dovessero paventarsi ulteriori operazioni di concentrazione.

La stessa tendenza, verso un aumento della concentrazione, si riscontra negli ultimi due anni nella tv a pagamento, per effetto di un

<sup>99</sup> Si segnala che gli indici di concentrazione presentati in questa sede possono non coincidere con quelli calcolati nell'ambito di singoli procedimenti svolti ex art. 43 TUSMAR nel corso, o a cavallo, dello stesso periodo di riferimento. Ciò in quanto possono esservi differenze sul piano dell'ambito merceologico e/o geografico nella definizione dei relativi mercati rilevanti.



consistente aumento della quota di mercato di Comcast/Sky Italia (+5,4% tra il 2017 e il 2018) e una contemporanea importante riduzione della quota di mercato di Fininvest/Mediaset (-7,1% tra il 2017 e il 2018).

Diversamente, altri ambiti di mercato, quali l'editoria quotidiana e la tv in chiaro, mostrano nel più lungo periodo una stabilità sostanziale degli indici di concorrenza, pur differenziandosi l'uno dall'altro per caratteristiche strutturali e congiunturali; d'altra parte in entrambi nell'ultimo biennio si registra altresì una riduzione delle quote di mercato dei leader e una diminuzione dei livelli di concentrazione.

In particolare, nell'editoria quotidiana, nonostante i processi di acquisizione e di concentrazione industriale che hanno interessato il settore negli ultimi anni quale strategia adottata nell'intento di arginare gli effetti della crisi che ha investito il mezzo, il comparto presenta dei livelli di concentrazione industriale che non destano preoccupazioni di natura competitiva, anche per l'operare di stringenti vincoli anti-concentrativi.

Alla luce delle considerazioni formulate sui principali andamenti degli indicatori di concorrenza, l'Autorità con le attività di vigilanza e di analisi dei mezzi di comunicazione è costantemente impegnata a monitorare gli assetti concorrenziali e le relative evoluzioni; al riguardo, infatti, è in via di conclusione la "fase II" del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante e all'individuazione di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia, mentre è stata avviata la "fase II" del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante e all'individuazione di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nei servizi media audiovisivi.

Sulle dinamiche competitive dei mercati dei media, sopra brevemente richiamate, ha avuto un impatto determinante l'ascesa di internet come mezzo di comunicazione, ambito soggetto alla vigilanza e monitoraggio dell'Autorità a partire dall'inclusione della pubblicità online tra le aree economiche del SIC avvenuta nel 2012. A tal proposito, l'analisi di serie storiche delle quote di mercato, dei motori di ricerca e dei social network in particolare, evidenzia l'evoluzione verso elevati livelli di concentrazione per i servizi web orizzontali (*search*, social network) e il rischio che questi si riverberino sulla concentrazione dei ricavi pubblicitari (principale fonte di finanziamento dell'informazione online). L'indice di concentrazione del mercato della pubblicità online, infatti, mostra una dinamica crescente, arrivando nel 2018 a toccare circa i 2.400 punti.

Oltre all'aspetto concorrenziale, la possibilità per le piattaforme online – considerata la posizione di forza economica detenuta nei mercati a monte e/o a valle, nonché il ruolo di *gate keeper* nell'accesso all'informazione – di disporre di *big data* conferisce alle stesse la disponibilità di un *asset* strategico difficilmente replicabile da altri concorrenti, che può essere utilizzato come leva per entrare in ambiti collegati (come quello della pubblicità online) e acquisire rapidamente quote di mercato, ovvero consolidare la propria posizione economica a discapito dei concorrenti. Tali sviluppi, dunque, assumono un'ulteriore valenza sotto il profilo del pluralismo informativo (v. Capitolo III).

In definitiva, l'Autorità ha svolto (e continua a svolgere) un ruolo importante nel preservare il pluralismo, rivelatosi efficace, e sempre più tale missione dovrà essere aggiornata, nelle norme e negli strumenti, per comprendere e fronteggiare adeguatamente le dinamiche di

mercato e i fenomeni emergenti. A questo riguardo, nell'ultimo anno l'Autorità ha svolto una serie di attività che vanno nella direzione di monitorare attentamente le condizioni di concorrenza (v. *supra*) e di affrontare nel contempo le nuove problematiche, anche legate al sistema dell'informazione online: dal contrasto ai fenomeni di *hate speech* mediante un apposito Regolamento, alle attività del Tavolo tecnico sulla correttezza dell'informazione e il pluralismo sulle piattaforme digitali, fino al costante monitoraggio effettuato attraverso le indagini conoscitive e gli Osservatori.

Nel panorama di un settore in forte trasformazione (v. Capitolo III), il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale fornisce un contributo prezioso al superamento dei fallimenti di mercato e alla salvaguardia della correttezza e del pluralismo dell'informazione e diviene ancor più importante in considerazione della scarsità di risorse per il finanziamento della produzione di informazione (con rilevanti ricadute negative specie sull'informazione locale, v. Capitolo I) e della diffusione di fenomeni di disinformazione, come testimonia, peraltro, il rafforzamento delle tutele previsto nel nuovo contratto di servizio RAI. Il ruolo svolto dal servizio pubblico, inoltre, è confermato dall'*audience* dei relativi canali televisivi e radiofonici (v. Capitolo III) e dall'ampiezza dell'offerta informativa che nel 2018 ammonta a circa 6.900 ore di informazione sulle sole reti generaliste.

Per quanto riguarda gli altri aspetti del pluralismo, il tempo di parola dei diversi soggetti sociali nei telegiornali è indicativo del pluralismo sociale, descritto dallo spazio disponibile alle diverse istanze sociali, politiche e culturali presenti nel Paese. In merito, si conferma anche per il 2018, così come per gli anni precedenti, la prevalenza del tempo destinato all'informazione politica

(circa 38% destinato ai partiti) seguito subito dopo dagli organi costituzionali che hanno occupato circa il 31% del tempo di parola. Nell'ambito della promozione delle opere europee, gli indicatori di monitoraggio sulle relative quote di programmazione – indicatore di pluralismo culturale – sono stati aggiornati includendovi anche gli obblighi di investimento. I risultati

del 2017 mostrano che le soglie minime di legge (50% per gli obblighi di programmazione e 10% e 15% per gli obblighi di investimento degli operatori commerciali e per l'operatore di servizio pubblico) sono state rispettate<sup>100</sup> e, inoltre, evidenziano anche la percentuale di superamento rispetto alla soglia minima prevista: 21% in più in media di programmazione

di opere europee rispetto alla soglia minima e ben 71% in più in media rispetto alla soglia di investimenti in opere europee di produttori indipendenti<sup>101</sup>.

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".

**Tabella 5.2.3 - Piano di monitoraggio per il pluralismo**

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Quote di mercato	Quota di mercato del leader - televisione in chiaro	Media	48,4%	48,2%	50,3%	48,1%	47,3%
		Quota di mercato del leader - televisione a pagamento		76,9%	78,2%	76,5%	74,9%	80,3%
		Quota di mercato del leader - radio		24,4%	22,7%	25,0%	23,7%	23,0%
		Quota di mercato del leader - editoria quotidiana		21,9%	20,9%	20,4%	26,2%	24,5%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - televisione in chiaro	Media	3.605	3.573	3.653	3.487	3.445
		Indice HHI - televisione a pagamento		6.250	6.493	6.276	6.005	6.626
		Indice HHI - settore radio		1.009	989	991	998	1.032
		Indice HHI - editoria quotidiana		1.027	1.028	959	1.308	1.275
		Indice HHI - pubblicità online		1.837	2.017	2.062	2.149	2.451
	Audience tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - leader di mercato	Media	37,5%	37,2%	36,7%	36,5%	36,3%
	Tirature quotidiani	Tirature del leader di mercato	Media	16,4%	16,6%	16,3%	19,6%	19,1%
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo <sup>(1)</sup>	Media		5.231	5.444	5.573	6.957
	Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg (%) - tutte le emittenti	Media					
	Pluralismo culturale	Programmazione di opere europee - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima <sup>(2)</sup>	Media			13,0%	17,0%	21,0%
Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima <sup>(2)</sup>					51,0%	66,0%	71,0%	

<sup>(1)</sup> Dal 2018, oltre ai TG in onda su Rai1, Rai2 e Rai3, sono incluse anche le ore di informazione trasmesse tramite il canale Rai News.

<sup>(2)</sup> I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2016 e 2017.

<sup>100</sup> I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione, per cui gli ultimi si riferiscono all'anno 2017.

<sup>101</sup> Dal momento che per gli investimenti è previsto un obbligo differenziato per gli operatori commerciali e per l'impresa di servizio pubblico, l'indicatore è stato calcolato come percentuale di superamento rispetto a un valore soglia espresso come la media ponderata dei valori previsti per le due tipologie di operatori.

**Stato di avanzamento:** conclusione del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia. In corso la fase II del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nei servizi media audiovisivi.

Sviluppo della concorrenza nei mercati dei media, con differenti gradi di avanzamento a seconda delle caratteristiche strutturali dei diversi ambiti; la tutela del pluralismo transita sia dalla presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia dall'offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale (pluralismo interno), che si conferma la principale fonte di informazione per i cittadini.

**Punti di forza:** esistenza di differenti strumenti regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

**Criticità:** il quadro normativo-regolamentare necessita di aggiornamenti e adeguamenti sistemici per presidiare l'evoluzione tecnologica in atto; limitatezza degli strumenti regolamentari per i nuovi soggetti e servizi online; necessità di un forte presidio sul servizio pubblico radiotelevisivo.

**Opportunità:** andamento macroeconomico in ripresa, particolarmente rilevante per le attività finanziate attraverso la 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 nuovi media; crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l'avvento delle piattaforme digitali; criticità avvertite soprattutto per alcuni mezzi (quotidiani e periodici) e a livello locale.

### **Tutela dell'utenza e delle categorie deboli**

La tutela dei consumatori nei mercati delle comunicazioni continua a rappresentare un obiettivo prioritario dell'Autorità, che nel corso dell'anno ha introdotto una serie di interventi volti ad aggiornare la regolamentazione, a rendere più efficace la vigilanza e più stringente l'*enforcement* delle regole.

Come si è visto nei precedenti Capitoli (v. Capitolo I e II in particolare), anche nell'ambito della revisione del quadro normativo europeo e nazionale, il legislatore ha inteso disegnare un quadro regolamentare attento a preservare gli interessi degli utenti nel contesto tecnologico e di mercato in rapida evoluzione. È quanto emerge, ad esempio, dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche che rafforza le previsioni a tutela dei consumatori per ciò che riguarda gli obblighi di Servizio Universale (SU), la trasparenza, il contenuto dei contratti e la durata degli stessi; dalla nuova Direttiva sui servizi media audiovisivi che consolida gli obblighi in capo ai fornitori di servizi non lineari a tutela dei minori; dal Decreto Legislativo 7 dicembre 2017 n. 203 che affida all'Autorità il compito di disciplinare la classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi a tutela dei minori; dal c.d. "Decreto Dignità" che prevede qualunque forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse a pagamento, nonché al gioco d'azzardo.

La rapidità dei cambiamenti e la fluidità delle strategie commerciali degli operatori negli ambiti di competenza dell'Autorità, insieme con l'evoluzione delle regole, dunque, comportano una maggiore centralità dell'azione a protezione dei consumatori la quale diventa, inoltre, più complessa e deve essere esercitata con crescente tempestività. In tale quadro, sempre più prezioso

si rivela il contributo prestato dalle associazioni dei consumatori per l'attività di vigilanza e di regolamentazione, nonché il contributo diretto degli utenti che, attraverso le segnalazioni, permettono una comprensione più approfondita delle condotte delle imprese, ai fini non solo di eventuali azioni sanzionatorie, ma soprattutto per evidenziare esigenze di modifica della regolamentazione in vigore (v. Capitolo II).

In particolare, l'Autorità è intervenuta quest'anno con vigore nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica adeguando l'impianto regolamentare su più fronti, quali la trasparenza tariffaria, con il ritorno al mese solare come cadenza di fatturazione e rinnovo delle offerte; la libertà di scelta dei terminali di accesso a internet; le modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza; l'aggiornamento delle agevolazioni per le famiglie in condizioni economiche disagiate. Accanto alla regolamentazione si è affiancata anche la sperimentazione di una forma di autoregolamentazione per contrastare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli di servizi *premium* che è confluita nel Codice di condotta per l'offerta di servizi *premium*.

Con riferimento alla trasparenza e alla qualità del servizio, e in particolare alla qualità delle prestazioni della rete di accesso a internet, le campagne di misurazione effettuate nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile" indicano un miglioramento generalizzato delle prestazioni delle reti degli operatori mobili, osservabile dall'aumento nel tempo della velocità media in *download* e *upload* delle reti 4G, giunta nel 2018, rispettivamente, a più di 30 Mbps e a circa 20 Mbps (Tabella 5.2.4); per ciò che riguarda la rete fissa, invece, e relativamente ai servizi compresi nel paniere SU, si conferma nel 2018 il trend consolidato degli ultimi anni che mostra

uno scarto positivo (78,4) – e dunque una buona qualità tecnico-funzionale – dell'indice sintetico di qualità globale (IQG) tra la *performance* dell'operatore incaricato e l'obiettivo fissato dall'Autorità.

Il progresso delle prestazioni delle reti in termini di velocità della connessione – che peraltro, come visto in precedenza, riguarda anche la rete fissa – e la relativa trasparenza nei confronti degli utenti restano in ogni modo aspetti dell'offerta che continuano ad essere attentamente monitorati dall'Autorità, la quale, difatti, ha inteso proseguire i progetti speciali per la qualità dei servizi “Misura Internet” e “Misura Internet Mobile”, implementando una serie di aggiornamenti e migliorie del *software*.

Inoltre, l'Autorità ha continuato a mantenere un elevato livello di vigilanza anche su altre dimensioni del rapporto tra utenti e operatori, come testimonia l'attività sanzionatoria condotta quest'anno, con riferimento al mancato rispetto degli obblighi di trasparenza e completezza delle informazioni contrattuali; alla mancata adozione di una cadenza mensile, o di suoi multipli, dei rinnovi e delle fatturazioni delle offerte di telefonia fissa; al mancato rispetto delle previsioni in materia di diritto di recesso per ciò che riguarda il recesso senza costi in caso di modifiche contrattuali e l'esercizio del diritto secondo le medesime forme utilizzate per l'adesione ai contratti; alle violazioni delle disposizioni in materia di *roaming* internazionale; al rispetto della regolamentazione in materia di *net neutrality* (sulla fornitura dei c.d. servizi specializzati, sulle pratiche di *traffic management*, sulle offerte *zero-rating*, etc.).

In generale, dunque, l'intervento del regolatore a tutela degli utenti di servizi di comunicazione elettronica resta una priorità anche in presenza di un mercato più concorrenziale e in presenza di livelli

superiori di prestazione delle reti, come, d'altronde, emerge dall'esame delle casistiche delle segnalazioni degli utenti da cui si evidenziano ancora aree di criticità (ad esempio l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, il passaggio ad altro operatore, la sospensione e l'attivazione di servizi, la modifica dei piani tariffari; v. Capitolo II).

In tale ottica, l'azione congiunta dell'Autorità e dei Co.re.com. a livello decentrato, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, risulta complementare all'intervento di vigilanza e permane come strumento adeguato al miglioramento del benessere del consumatore. I dati evidenziano, infatti, l'efficacia dello strumento della conciliazione: nel corso del primo semestre 2018, la percentuale di controversie risolte con accordo tra le parti è stata del 78% nel caso delle definizioni di competenza dell'Autorità e del 63% per quanto attiene alle controversie (conciliazioni e definizioni) di competenza dei Co.re.com.

Si rammenta, al riguardo, che la transizione al sistema centralizzato online “ConciliaWeb” per la gestione delle controversie (v. Capitoli II e IV) consente al momento di disporre del solo dato relativo al primo semestre dell'anno; dato che, in ogni caso, può essere considerato sostanzialmente in linea con l'andamento degli ultimi anni. La percentuale di controversie risolte dall'Autorità, in particolare, risulta in crescita nell'ultimo triennio, il che conferma quanto osservato gli scorsi anni, ossia che ormai quasi tutti i Co.re.com. gestiscono sia le istanze di conciliazione, sia le istanze di definizione e di conseguenza il volume trattato dall'Autorità è in diminuzione, sebbene faccia riferimento in gran parte alle istanze di definizione, quindi a situazioni più problematiche in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è

fallito e i conflitti sono più complessi da comporre. D'altra parte, l'estensione delle deleghe complete a tutte le Regioni ha plausibilmente comportato una crescita del volume di attività relativo alle controversie in capo ai Co.re.com. e, dunque, una maggiore difficoltà da parte di questi ultimi, che tuttavia potrà essere compensata con l'entrata a regime della piattaforma ConciliaWeb, la quale porterà a una semplificazione del sistema.

Oltre ai benefici indiretti del meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie in termini di riduzione dei costi di transazione per gli attori del mercato, l'Autorità monitora altresì l'entità dei vantaggi economici diretti per i consumatori, derivanti da rimborsi, indennizzi e storni delle fatturazioni. Tali benefici ammontano, nel solo primo semestre del 2018, a circa 21,6 milioni di euro restituiti ai consumatori a seguito di risoluzioni di controversie realizzate dai Co.re.com. e dall'Autorità.

Venendo al mercato dei servizi postali, vale rimarcare alcuni principali risultati in materia di tutela del consumatore esposti in dettaglio nel Capitolo II della Relazione.

In particolare, l'attività dell'Autorità si è focalizzata sulla gestione delle segnalazioni degli utenti (circa 190), la maggioranza delle quali hanno riguardato Poste Italiane e nello specifico casi di dispersione e distruzione di corrispondenza e disservizi nel recapito, tema sul quale l'Autorità è intervenuta con un'istruttoria, ancora in corso, con l'obiettivo di definire le modalità tecniche e operative del servizio postale al fine di garantire la certezza della data di spedizione delle fatture da parte dei gestori di servizi di pubblica utilità.

Inoltre, è proseguita l'azione dell'Autorità sia per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, anche in tal caso riguardanti spesso problematiche con Poste



Italiane, sia per il monitoraggio della qualità del servizio universale che, non essendo ancora soddisfacente, necessita di uno sforzo ulteriore per il rispetto degli obiettivi previsti dalla delibera n. 396/15/CONS. A questo riguardo, l'Autorità ha proceduto sia per l'attenta vigilanza sui risultati, sia per la sicurezza e integrità dello stesso sistema di monitoraggio, nonché per renderne trasparente gli esiti attraverso la pubblicazione delle rilevazioni condotte annualmente sul sito web dell'Autorità.

Infine, per preservare il livello di qualità e di protezione dell'utente di servizi postali, l'Autorità è intervenuta anche quest'anno per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività postale, con la collaborazione della Guardia di Finanza, mediante una serie di ispezioni alcune delle quali sfociate in procedimenti sanzionatori (v. Capitolo II).

Per quanto riguarda i vantaggi economici indiretti, prodotti dall'azione regolamentare attraverso la promozione della concorrenza e una conseguente pressione al ribasso dei prezzi dei servizi, il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.4) mostra come l'evoluzione dei prezzi al consumo dei settori regolati segua un trend generale consolidato<sup>102</sup>.

Nello specifico, l'indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA), rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC) per tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione, evidenza che, negli ultimi anni (base 2010), i prezzi dei servizi nei settori regolati dall'Autorità sono rimasti al di sotto del costo generale della

vita (l'indicatore assume nel periodo considerato valori inferiori a 1), determinando così un beneficio indiretto rilevante per i consumatori. A questo riguardo, un'analisi di più lungo periodo, condotta dall'Autorità sui venti anni di attività del regolatore, ha evidenziato come l'abbassamento dei prezzi *retail* del comparto delle comunicazioni sia stata pari al 24% tra il 1998 e il 2018 costituendo un *unicum* nel sistema economico italiano, se si considera, inoltre, che in venti anni il differenziale rispetto all'indice generale dei prezzi al consumo è stato di 65 punti percentuali. Di conseguenza, i consumatori hanno potuto beneficiare di un enorme risparmio di spesa per l'acquisto di servizi di comunicazione, il che appare imprescindibilmente legato alla liberalizzazione regolamentata dei settori.

L'osservazione delle dinamiche dei prezzi *retail* nei singoli settori denota delle differenze tra questi. Per i servizi a banda larga su rete fissa e per quelli di rete mobile (sia i servizi di connessione a internet da rete mobile, sia quelli di telefonia mobile) si registra una riduzione nel tempo dei prezzi, che restano, inoltre, ben al di sotto del costo della vita; al contempo, per ciò che riguarda i servizi di tv a pagamento, i servizi postali e i quotidiani, in linea con quanto osservato nelle ultime Relazioni annuali, si osserva, invece, un trend in leggera crescita dei prezzi *retail*, che risultano anche al di sopra dell'indice generale dei prezzi al consumo (i valori degli indicatori sono superiori a 1). Tali andamenti sono determinati dalle condizioni strutturali e congiunturali

dei rispettivi mercati, esaminate in dettaglio nel Capitolo III.

In particolare, come emerso nelle ultime Relazioni annuali, sia il settore dei servizi postali, sia quello dei quotidiani, attraversano una fase di riduzione notevole dei volumi di carattere strutturale, che determina conseguenze negative sui costi medi di produzione e, quindi, sui prezzi finali.

A tale proposito l'analisi di lungo periodo sopra menzionata ha consentito di approfondire questi aspetti differenziali e di mostrare come la dinamica al ribasso dei prezzi dei servizi di comunicazione abbia beneficiato soprattutto della concorrenza introdotta nei mercati delle telecomunicazioni e guidata dal regolatore, processo assistito dall'evoluzione tecnologica e da un mercato in espansione. Diversamente i prezzi *retail* nei mercati dei media e postali hanno seguito maggiormente la dinamica del livello generale dei prezzi, coerentemente, d'altronde, con il ruolo assunto dalla regolamentazione dell'Autorità (non rivolta ai prezzi dei servizi, in particolare nei mercati dei servizi media) e con il loro stadio evolutivo (in particolare la crisi strutturale dell'editoria quotidiana e la contrazione della domanda di servizi di corrispondenza nel settore postale).

In ogni caso, una comparazione con la media europea mostra che le dinamiche nel tempo sono le medesime in Italia e in Europa e che peraltro i consumatori italiani godono di prezzi più bassi della media europea, soprattutto per ciò che riguarda i servizi di comunicazioni elettroniche, fisse e mobili.

<sup>102</sup> Il monitoraggio dei prezzi dei servizi *retail* è costantemente effettuato dall'Autorità (si veda al riguardo l'Osservatorio sulle comunicazioni, pubblicato trimestralmente dall'Autorità), in quanto i prezzi rappresentano una misura del benessere del consumatore prodotto dalla concorrenza.



**Tabella 5.2.4 - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore**

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del servizio universale <sup>(1)</sup>	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari <sup>(2)</sup>	Comunicazioni elettroniche	11,0	9,3	13,3	57,1	78,4
	Qualità dei servizi 4G di accesso a internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Mbps) <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche		22,7	27,8	28,0	31,4
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) <sup>(3)</sup>			17,0	19,9	18,4	20,1
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	65,0%	75,0%	61,0%	76,0%	78,0% <sup>(10)</sup>
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	79,0%	78,0%	85,0%	72,0%	63,0% <sup>(10)</sup>
	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	€ 31.695.630	€ 29.630.259	€ 21.662.208 <sup>(10)</sup>
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081	€ 882.906 <sup>(10)</sup>
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie Co.re.com. <sup>(6)</sup>	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178	€ 20.779.302 <sup>(10)</sup>
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA <sup>(7)</sup> : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base <sup>(8)</sup>	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13	1,12	1,13	1,18
		Telefonia fissa - internet/banda larga <sup>(8)</sup>		0,89	0,89	0,90	0,83	0,79
		Telefonia mobile - servizi <sup>(8)</sup>		0,77	0,76	0,74	0,72	0,68
		Telefonia mobile -servizi internet (2015=100) <sup>(9)</sup>				0,97	0,92	0,86
		Servizi postali <sup>(8)</sup>	Servizi postali	1,05	1,12	1,16	1,20	1,25
		Televisione a pagamento <sup>(8)</sup>	Media	1,06	1,12	1,11	1,11	1,16
	Quotidiani <sup>(8)</sup>	1,16		1,19	1,21	1,22	1,25	

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.

<sup>(3)</sup> I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione degli anni 2014, 2015, 2016 e 2017.

<sup>(4)</sup> L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione e al denominatore il totale dei procedimenti conclusi.

<sup>(5)</sup> Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Il valore del 2018 si riferisce al primo semestre, prima dell'avvio di ConciliaWeb.

<sup>(6)</sup> Nel dato Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.

<sup>(7)</sup> Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi e i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la pay tv, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 voci distinte. 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 paniere considerato.

<sup>(8)</sup> Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

<sup>(9)</sup> Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

<sup>(10)</sup> Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.

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 richiede un’azione costante e da affinare progressivamente, soprattutto per quanto riguarda la vigilanza; sul fronte della regolamentazione si registra un aggiornamento importante dell’impianto regolamentare a tutela del consumatore; i risultati intermedi sono tendenzialmente positivi, come emerge dall’andamento dei prezzi finali e dall’utilizzo da parte dei consumatori degli strumenti di tutela introdotti dall’Autorità. In particolare, si rilevano anche benefici diretti derivanti dall’azione regolamentare dell’Autorità.

**Punti di forza:** presenza sul territorio attraverso l’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 prevalentemente indirizzata agli ambiti *wholesale*.

**Opportunità:** maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

**Sfide:** crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale.

**Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**

Per la promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali, l’Autorità secondo gli indirizzi adottati nel corso degli anni, ha continuato ad agire sia per l’accertamento e la cessazione delle violazioni del diritto d’autore, sia per la prevenzione delle violazioni stesse, attraverso un’azione di sensibilizzazione e diffusione di comportamenti legali. Peraltro, con le modifiche al Regolamento dell’Autorità in materia a seguito di un intervento legislativo (v. Capitolo II), gli strumenti di tutela sono stati quest’anno migliorati, nell’ottica di una maggiore tempestività dell’intervento e con lo scopo di ricomprendere fattispecie nuove.

Alla luce di tali linee di intervento, preliminarmente è utile dire che, a distanza di 5 anni dall’inizio dell’esercizio delle competenze in materia di tutela del diritto d’autore online da parte dell’Autorità, il piano di monitoraggio è stato quest’anno rivisto, aggiornando gli indicatori di risultato per tener conto delle novità introdotte dalla delibera n. 490/18/CONS e con l’obiettivo di offrire una lettura più efficace e immediata dello stato di avanzamento nella promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali (Tabella 5.2.5).

Infatti, nell’ultimo triennio sono emerse due tendenze di fondo: si è evidenziata una riduzione dei procedimenti con rito ordinario (ossia delle violazioni accidentali) e in parallelo si è registrato un aumento dei procedimenti con rito abbreviato (ossia quelli aventi ad oggetto violazioni gravi o massive); si è, quindi, assistito a un’evoluzione dei comportamenti dei singoli utenti, che hanno mostrato nel tempo una maggiore sensibilità e consapevolezza dei propri comportamenti online, mentre il fenomeno di violazione del diritto d’autore si è maggiormente circoscritto alle violazioni massive compiute da parte di organizzazioni con finalità di lucro economico.

Tenuto conto di ciò, gli indicatori proposti (Tabella 5.2.5) intendono mostrare più specificamente l’andamento delle violazioni finalizzate al guadagno economico. In tale senso, i dati di quest’anno appaiono confermare quanto emerso dai risultati di monitoraggio degli ultimi anni: si assiste, infatti, a un aumento dei procedimenti per violazioni gravi o massive, che nel 2018 arrivano a costituire l’82% dei procedimenti avviati, e in parallelo crescono anche gli ordini di disabilitazione dell’accesso, che rappresentano il 78% delle istanze ricevute. Tali valori indicano, dunque, che le violazioni massive con ca-

**Tabella 5.2.5 - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali**

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d’autore <sup>(1)</sup>	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(2)</sup>	Media				70%	82%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell’accesso (% sul totale delle istanze ricevute) <sup>(2)</sup>	Media				55%	78%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario) <sup>(2)</sup>	Media				71%	64%

<sup>(1)</sup> A seguito delle modifiche del Regolamento sull’applicazione del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica, gli indicatori sono stati sostituiti e non sono confrontabili con quelli del precedente piano di monitoraggio.

<sup>(2)</sup> Il periodo di riferimento dell’indicatore è aprile 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019.

rattere d'urgenza sono il fenomeno su cui l'Autorità si trova più spesso a intervenire, ossia appare evidente che i casi più frequenti interessano trasgressori che agiscono con un sistema organizzato e complesso, che, come sottolineato anche lo scorso anno, finisce col coinvolgere anche l'utente finale che si trova a corrispondere un prezzo per la fruizione del contenuto illegale (è il caso delle IPTV pirata).

Di contro, si può osservare che l'azione di sensibilizzazione al rispetto della legalità è in grado di ottenere un certo successo, se si considera che nel 64% dei casi trattati con rito ordinario si è avuto un adeguamento spontaneo all'ordine di rimozione da parte dei trasgressori.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali".

**Stato di avanzamento:** progressi nella riduzione delle violazioni "accidentali"; focalizzazione del fenomeno su violazioni "massive" legate a interessi economici; le attività preventive iniziano a risultare efficaci ma devono essere continuative.

**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; maggiore consapevolezza dei consumatori delle problematiche di diritto d'autore.

**Sfide:** rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; educazione digitale degli utenti.

### **Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa**

Per il miglioramento dell'azione amministrativa, in termini di efficacia, efficienza e trasparenza nei riguardi dei cittadini e delle imprese,

l'Autorità, oltre ad affinare gli istituti di *better regulation* (v. *supra*) nell'ottica di perfezionarne metodi e strumenti di analisi, ha portato avanti una serie di attività articolate su più livelli: alcune specifiche, e afferenti ai diversi ambiti di intervento, sono state descritte nei capitoli I e II attraverso la disamina, di ordine più qualitativo, dell'attività svolta dall'Autorità nell'ambito delle proprie competenze; altre, di carattere trasversale, sono riconducibili a due principali linee di intervento: da un lato si è continuato a innovare e migliorare le modalità con cui l'Autorità si relaziona con tutti i suoi *stakeholder*, dall'altro lato sono stati implementati strumenti e soluzioni organizzative per il miglioramento dei processi interni.

Tale impegno, presentato in dettaglio nei capitoli precedenti della Relazione, in particolare nel I e nel IV, si è tradotto, ad esempio, in un nuovo sistema di relazioni con il pubblico gestito da un ufficio *ad hoc*, così come nell'adozione della nuova piattaforma ConciliaWeb, per la gestione delle controversie tra operatori e utenti; nonché nelle novità introdotte dal nuovo Accordo quadro con i Co.re.com., che intende rafforzare la presenza del regolatore sul territorio, prevedendo inoltre il presidio di problematiche estremamente rilevanti da un punto di vista sociale, come dimostra ad esempio il coinvolgimento dei Co.re.com. sul tema della *media education* (v. Capitolo IV).

Sul fronte dei processi interni e dell'organizzazione dell'Autorità, invece, nel corso di questo anno, come detto diffusamente nel Capitolo IV, vi è stata la rivisitazione dei regolamenti interni e del codice etico, il rafforzamento del sistema dei controlli interni, l'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2020, la graduale implementazione di una nuova piattaforma di *workflow management* nell'ambito del progetto SIA.

Inoltre, in materia di *better regulation*, con riferimento alla conclu-

sione del periodo di sperimentazione del Regolamento AIR adottato dall'Autorità nel 2016 (v. *supra*), nel corso dell'anno è stata effettuata una revisione delle Linee guida metodologiche interne per l'applicazione dell'AIR, operando, a tal fine, una ricognizione internazionale volta a fornire elementi informativi aggiornati e utili per una comparazione tra i modelli organizzativi e i criteri metodologici utilizzati dalle autorità di regolazione del settore delle comunicazioni in Europa. La ricognizione è stata svolta con l'ausilio della piattaforma di cooperazione BEREC, che offre lo strumento – ampiamente utilizzato ed istituzionalizzato – della somministrazione di questionari per la condivisione di buone pratiche fra i regolatori nazionali.

Le iniziative richiamate, pur differenti nella loro natura, si collocano nell'ambito di un processo complessivo di miglioramento della qualità dell'azione dell'Autorità, obiettivo prioritario sia dell'attività regolatoria sia del ciclo della *performance* organizzativa e individuale.

A tale riguardo, i risultati che emergono dal piano di monitoraggio (Tabella 5.2.6), di carattere più quantitativo, suggeriscono innanzitutto un buon livello di qualità generale dell'azione amministrativa, riconosciuto dal giudice amministrativo di primo e secondo grado, che ha dato ragione alle decisioni dell'Autorità nel 77% dei casi.

L'azione dell'Autorità, d'altronde, si svolge in un contesto sempre più complesso, come mostrano i volumi crescenti di attività amministrativa che derivano dalla gestione del ROC così come della IES (oltre 24.000 comunicazioni complessive nel 2018), ambiti nei quali i soggetti regolati sono aumentati nel tempo, a seguito di aggiornamenti del quadro regolamentare tesi a ricomprendere nel perimetro di intervento dell'AGCOM nuove attività, come quelle degli operatori di *call center* e più recentemente delle piattaforme

online; in tale ambito si ricorda da ultimo l'istituzione del Registro dei soggetti che usano risorse nazionali di numerazione e l'iscrizione alla IES e al ROC delle concessionarie di pubblicità online con sede legale all'estero ma che conseguono ricavi in Italia.

Anche la numerosità delle segnalazioni gestite dall'Autorità nel corso dell'anno, insieme con i volumi relativi ai procedimenti sanzionatori e di risoluzione delle controversie conclusi, sono indicativi della mole di attività che anche nel 2018 è stata in generale ragguardevole.

In particolare, le segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica trattate dall'Autorità sono cresciute (circa 250 in più nel 2018), e al contempo sono diminuite le segnalazioni degli utenti nei tre settori, effetto sia di un'azione più stringente di *enforcement* della regolamentazione a tutela dei consumatori che ha agito in maniera

preventiva (v. *supra* e Capitolo II), sia della semplificazione del sistema delle segnalazioni effettuata dall'Autorità negli ultimi due anni che, congiuntamente all'istituzione dell'Ufficio relazioni con il pubblico, plausibilmente ha fatto sì che le segnalazioni si focalizzino maggiormente su problematiche specifiche e più complesse.

Per ciò che riguarda i volumi dei procedimenti aventi ad oggetto controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il dato del primo semestre del 2018, al momento disponibile stante il periodo di transizione al nuovo sistema ConciliaWeb (v. *supra*), mostra come l'Autorità sia riuscita a gestire con efficacia i procedimenti di definizione delle controversie concludendone l'86%, mentre i Co.re.com., responsabili anche della fase di conciliazione, hanno concluso un numero di procedimenti elevato e comparabile con l'anda-

mento degli scorsi anni (poco più di 37.000 in un semestre), evidenziando un buon successo del sistema decentrato.

I procedimenti sanzionatori, maggiormente complicati per natura, presentano volumi ovviamente più contenuti, nell'ordine delle centinaia, ma comunque in linea sostanzialmente con gli anni precedenti.

Come si è diffusamente detto nel Capitolo II, l'anno appena trascorso ha visto l'Autorità molto attenta alle problematiche degli utenti nei tre settori di intervento. Ciò si è tradotto nell'avvio e conclusione di numerose attività di vigilanza e di procedimenti sanzionatori (più di 100 nel 2018): nel caso dei servizi di comunicazione elettronica, in particolare, le violazioni riscontrate hanno riguardato le disposizioni in materia di obblighi di trasparenza tariffaria, di esercizio del diritto di recesso, di costi extra-soglia, di cadenza della fattura-

Tabella 5.2.6 - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali

Linea strategica	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961	13.840	15.764	20.539
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701	4.457	4.217	4.092
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite <sup>(1)</sup>	Comunicazioni elettroniche	512	447	446	534	788
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi <sup>(2)</sup>	Tutti	103	205	116	160	139
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665	6.600	5.346	3.195
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236	91.784	95.947	37.471 <sup>(4)</sup>
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12,0 gg.	13,4 gg.	16,0 gg.	11,0 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettronica	66%	87%	88%	81%	86% <sup>(4)</sup>
	Numero di ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%	68%	65%	77%

<sup>(1)</sup> Dato riferito ai periodi maggio 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019.

<sup>(2)</sup> Settore media (pubblicità e minori), settore comunicazioni elettroniche (tutela del consumatore), settore servizi postali.

<sup>(3)</sup> Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione, le istanze di definizione delle controversie e i provvedimenti temporanei.

<sup>(4)</sup> Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.



zione. Nei servizi postali numerosi procedimenti hanno interessato Poste Italiane, soprattutto in merito a casi di dispersione e distruzione di corrispondenza. Per quanto riguarda, infine, l'attività sanzionatoria nel settore dei servizi media a tutela dei minori e in materia di pubblicità è proseguito l'impegno dell'Autorità, soprattutto nel controllo di contenuti che possono incidere sullo sviluppo della personalità dei minori, in collaborazione con le altre istituzioni, dal Comitato media e minori alla Polizia Postale e Guardia di Finanza, fino alle associazioni dei consumatori.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa".

**Stato di avanzamento:** completata la sperimentazione AIR; avviato il sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e di bilancio); realizzazione in corso del Sistema Integrato dell'Autorità.

**Punti di forza:** gestione di un consistente patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste di informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com..

**Criticità:** crescente complessità dei settori oggetto di analisi e regolazione.

**Opportunità:** informatizzazione dei processi e della gestione documentale e dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese, strumentale anche al sistema dei controlli interni.

**Sfide:** ulteriore diminuzione dei tempi procedurali ed estensione delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

### **Rafforzamento del ruolo di AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali**

Il rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali settoriali richiede al regolatore nazionale una crescente capacità di rinnovamento e messa

in discussione del proprio profilo istituzionale e del conseguente disegno organizzativo, nonché dei processi e delle competenze necessarie per affrontare le sfide, sempre più complesse, derivanti dalla trasformazione digitale.

Come dato connaturato a un'istituzione fortemente integrata nel contesto europeo, l'Autorità attribuisce da sempre grande importanza alla cooperazione regolamentare su scala europea ed internazionale e, a tal fine, partecipa attivamente agli organismi e alle reti di regolatori settoriali, condividendo le responsabilità di *governance* e contribuendo alle attività tecniche mediante i propri esperti. Il 2018 ha visto confermate visibilità e reputazione internazionali dell'Autorità nelle interlocuzioni istituzionali per la definizione di importanti processi legislativi relativi a proposte di riforma formulate dalla Commissione europea nell'ambito della strategia del mercato unico digitale e riguardanti i settori di competenza dell'Autorità.

L'evoluzione del quadro legislativo europeo (v. Capitolo I), che annovera ulteriori e importanti interventi normativi in settori adiacenti a quelli di competenza dell'Autorità, ha inoltre sollecitato quest'ultima a proseguire sulla strada dell'integrazione degli strumenti di analisi del comparto allargato delle comunicazioni, proponendo un approccio regolamentare finalizzato all'armonizzazione ai fini del *Digital Single Market*, senza ignorare, al contempo, il potenziale impatto di tali nuove dinamiche sui segmenti tradizionalmente presidiati e, più in generale, su beni costituzionalmente tutelati dall'ordinamento, quali il diritto all'informazione e il principio di libera concorrenza.

Resta rilevante l'impegno dedicato dall'Autorità agli incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico degli organismi europei di settore (Tabella 5.2.7), un impegno

che, modulato in ragione della rilevanza dei temi in discussione, va ben oltre gli obblighi di legge o statutari di partecipazione. Partimenti significativo è stato il contributo che l'Autorità ha fornito nell'ambito dei tavoli tecnici nazionali, istituzionalmente preposti alla definizione della posizione nazionale in relazione ai processi legislativi europei, quando questi ultimi entrano nella fase di negoziato. In una dimensione extra-UE, l'Autorità ha rafforzato il proprio impegno, sia nella partecipazione alle reti e agli organismi settoriali di cooperazione, sia in relazione ai rapporti e ai progetti bilaterali di collaborazione.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha continuato a presidiare le numerose attività in ambito BEREC, assicurando la partecipazione dei propri esperti a tutti i gruppi di lavoro in cui l'Organismo si articola e assumendo posizioni di responsabilità di coordinamento di importanti filoni tecnici. Tra questi, si segnala la copresidenza, confermata per il biennio 2019-2020, del gruppo "*Regulatory Framework*", responsabile del monitoraggio dei processi di riforma settoriale e ora impegnato in un'intensa fase, con attività connesse all'implementazione del nuovo regolamento del BEREC (2018/1971/UE) e all'applicazione nazionale del nuovo Codice (2018/1972/UE). L'Autorità ha inoltre ottenuto, per il medesimo biennio, l'incarico di co-presidenza del gruppo "*End-User*" ed ha rivestito, nel biennio precedente, l'incarico di co-presidenza del gruppo "*Regulatory Accounting*", nell'ambito del quale ha assicurato il coordinamento delle attività per la definizione della risposta del BEREC alla consultazione della Commissione europea sulle modalità di determinazione del WACC da parte delle ANR nell'ambito dei procedimenti regolamentari di settore. Infine,



l’Autorità, quale co-presidente del gruppo “*Remedies*”, ha coordinato l’esercizio di valutazione ai fini dell’aggiornamento delle *Common Position* BEREC relative ai mercati 3a, 3b e 4 di cui alla Raccomandazione della Commissione sui mercati rilevanti, anche in considerazione delle novità derivanti dal nuovo Codice europeo.

Nel settore dei servizi media, l’AGCOM ha continuato a fornire attivamente il proprio contributo all’ERGA mediante la partecipazione ai diversi gruppi di lavoro istituiti per l’attuazione del programma di lavoro 2018. In particolare, l’Autorità ha presieduto la *task force* sul tema della promozione delle opere europee nell’ambito del gruppo che si occupa di attività inerenti alla nuova Direttiva servizi media audiovisivi. Nel 2019, in ragione dell’esperienza vantata nell’esercizio delle competenze nazionali in materia di comunicazione politica, l’Autorità ha assunto inoltre il coordinamento della *task force* incaricata di seguire il tema della disinformazione sulle piattaforme online.

Nel settore postale, il Presidente Angelo Marcello Cardani, nell’ambito del percorso triennale nel Comitato di gestione (cd. Troika) del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERGP), ha rico-

perto il ruolo di presidente uscente, col compito di portare a conclusione tutte le attività intraprese nell’anno di presidenza e contribuire alla *governance* del Gruppo. Sotto il coordinamento dell’Autorità sono proseguite le attività avviate a valle dell’approvazione della strategia di medio periodo per gli anni 2017-2019, con la finalità di incrementare l’efficienza dell’ERGP, attraverso l’adozione delle *Internal Rules* e delle linee guida sulla *Visual Identity*. Infine, l’Autorità è stata confermata nell’incarico di co-presidenza, insieme all’olandese ACM, del gruppo di lavoro sul futuro della regolamentazione postale, attività propedeutica all’adozione della posizione dell’ERGP sulla revisione del quadro regolamentare europeo dei servizi postali.

Sul versante extra-UE, è proseguito l’impegno di AGCOM nell’ambito del Segretariato permanente dell’EMERG, in un’ottica di avvicinamento al quadro regolamentare europeo da parte dei Paesi dell’area del Mediterraneo. Relativamente ad altre attività internazionali, l’Autorità è impegnata in due importanti progetti di gemellaggio amministrativo (meglio conosciuti come *Twinning*) con i Ministeri delle comunicazioni di Marocco e Israele.

Il progetto in Marocco ha preso il via nel marzo 2018 e vede l’AGCOM partecipare come “*Junior Partner*” in un consorzio coordinato dal Ministero della Cultura francese; il *Twinning* ha la durata di due anni ed è volto ad aggiornare l’intero quadro normativo del settore delle comunicazioni audiovisive e del cinema del Marocco.

Il *Twinning* con il Ministero delle Comunicazioni israeliano vede l’Autorità nel ruolo di capofila di un consorzio cui partecipano altri regolatori europei. Anche questo gemellaggio ha una durata di 24 mesi, ma i suoi obiettivi sono ancor più ambiziosi: il Ministero israeliano si prefigge adesso di svolgere le prime analisi dei mercati all’ingrosso delle comunicazioni elettroniche, di prendere spunto dalle *best practice* europee per sviluppare le proprie attività di regolamentazione dei servizi a banda ultra-larga e di tutela del consumatore e, per l’audiovisivo, di adottare una nuova legge che regoli per la prima volta i servizi *on demand* e le piattaforme online.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica “Rafforzamento del ruolo dell’AGCOM nell’ambito degli organismi internazionali”.

**Tabella 5.2.7** - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL’AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di governance e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore	Tutti		10	19	18	20
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei e internazionali di settore	Tutti		65	119	117	91

**Stato di avanzamento:** pieno conseguimento degli obiettivi. L'Autorità ha ulteriormente consolidato la propria posizione di rilievo mantenendo gli incarichi di governance e di coordinamento tecnico all'interno delle piattaforme regolamentari, assicurando competenza e attenzione al rispetto delle tempistiche prefissate per il completamento delle numerose attività ad essa demandate dai programmi di lavoro di ciascun organismo.

**Punti di forza:** la natura di autorità convergente voluta dal legislatore nazionale ha consentito all'Autorità di disporre di un ampio spettro di competenze e poteri adeguati ad affrontare le sfide dell'innovazione nei mercati delle comunicazioni, anche partecipando ai diversi organismi europei e internazionali dei vari settori di competenza con adeguata rappresentanza. La continuità e la qualificazione di tale partecipazione fanno sì che l'Autorità sia riconosciuta quale interlocutore di riferimento in ambito internazionale, come dimostrato dagli incarichi di coordinamento ad essa affidati all'interno delle piattaforme europee ed extra-UE e dalle richieste di contatto e informazioni evase nell'ambito di numerosi scambi bilaterali.

**Criticità:** rafforzare la consapevolezza dell'importanza di un presidio dell'Autorità sui processi legislativi e regolamentari di settore in ambito europeo, alla luce del suo ruolo di istituzione costitutivamente integrata tra livello nazionale e livello europeo. Il biennio 2019-2020 impegnerà l'Autorità sul versante nazionale nei processi di trasposizione della legislazione europea adottata nel secondo semestre del 2018, nell'ambito dei quali sarà necessario individuare le corrette soluzioni in termini di assetto istituzionale e di cooperazione con le altre autorità competenti. In particolare, i pro-

cessi di recepimento dell'acquis settoriale forniranno l'occasione per affrontare il tema del potenziamento della capacità regolatoria dell'Autorità, in termini di disponibilità di risorse umane e finanziarie e delle prerogative di indipendenza ed autonomia dei suoi vertici. Tale rafforzamento è formalmente richiesto dalla disciplina europea di settore, nell'ottica di un sempre maggiore coinvolgimento dei regolatori indipendenti in attività e adempimenti derivanti dall'appartenenza all'Unione europea e dalla conseguente piena partecipazione agli organismi di cooperazione regolamentare settoriale. In proposito, si rammentano le norme di cui agli articoli 7 e 9 del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, e l'articolo 30 della nuova direttiva sui servizi di media audiovisivi, che impongono agli Stati membri di porre in essere adeguate garanzie in materia.

**Opportunità:** la struttura convergente dell'Autorità implica un vantaggio in termini di disponibilità di strumenti di comprensione delle sfide scaturenti dai processi di convergenza. Tale assetto influisce positivamente sulla reputazione raggiunta dall'Autorità, circa la sua capacità di presidiare i settori di competenza, nella dimensione europea ed internazionale, dove essa conferma un elevato *standard di performance* attraverso il mantenimento di incarichi di coordinamento di gruppi di lavoro tecnici e la partecipazione costante ad essi da parte degli esperti, molti dei quali in qualità di estensori materiali dei documenti finali. Tale configurazione particolarmente felice rende l'Autorità un riferimento consolidato per i Regolatori nazionali che, spesso al di fuori dell'Unione, intendano mettere a punto la propria struttura istituzionale al fine di meglio intercettare le dinamiche della convergenza; tale assetto ap-

pare altresì significativo nella prospettiva di un rafforzamento di reti europee di Regolatori operanti in settori in cui il raccordo istituzionale è di più recente istituzione, ove l'esperienza maturata in settori in cui la cooperazione regolamentare è ormai consolidata (ad es. il settore delle comunicazioni elettroniche) può essere trasfusa.

**Sfide:** le dinamiche della convergenza spingono verso un sempre maggiore sviluppo di sinergie orizzontali, anche con organismi europei di coordinamento e con regolatori nazionali di settori adiacenti. Pertanto appare indifferibile la necessità di gestire la transizione digitale che, accanto alle opportunità di crescita economica, presenta anche profili critici in relazione alla protezione dei dati personali, alla riservatezza della vita privata e della sicurezza digitale.

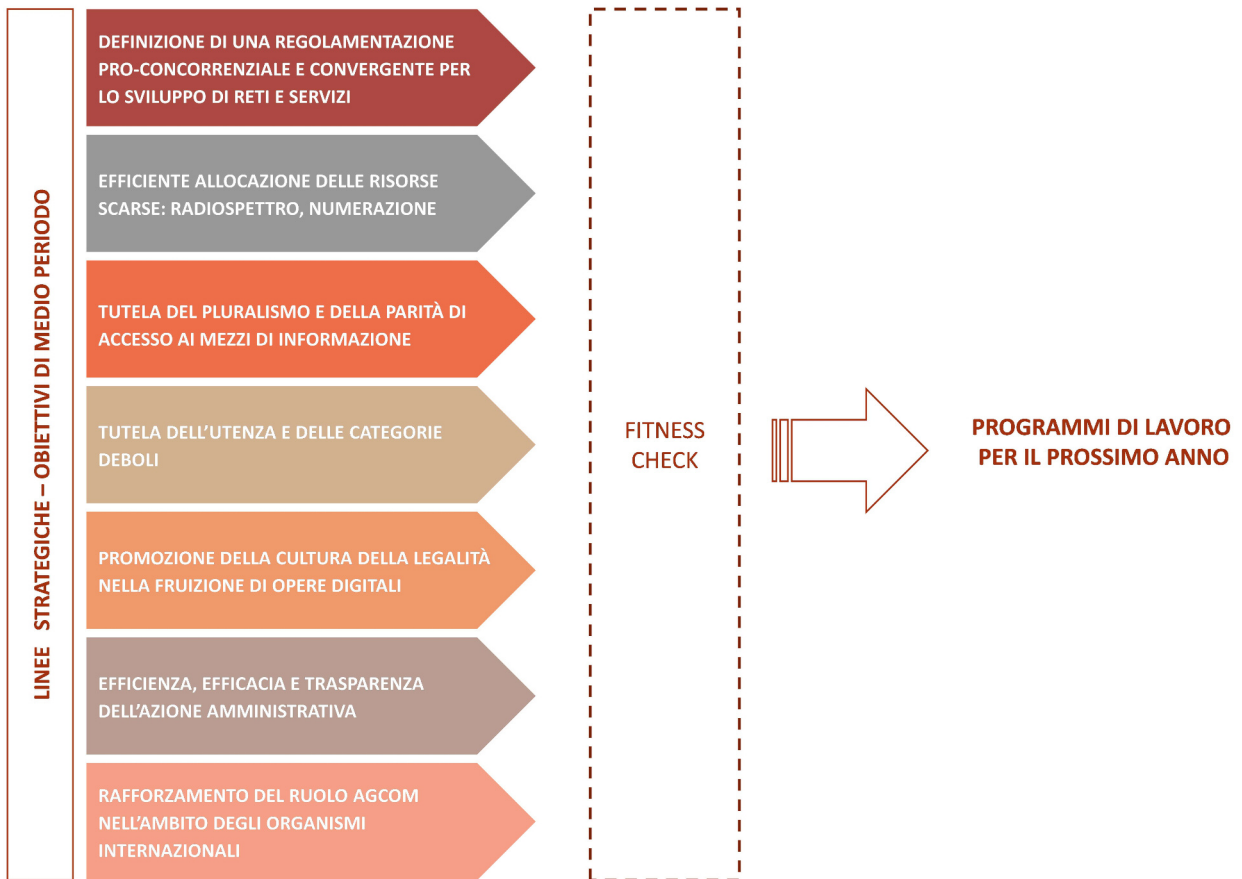
### 5.3 I programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno

Secondo quanto previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità, in questa sezione della Relazione annuale sono presentati i programmi di lavoro per il prossimo anno. Come nelle scorse Relazioni, le attività programmate, descritte per linee generali d'intervento, scaturiscono sia dalle linee strategiche di medio periodo, confermate per il triennio 2017-2019, sia dalla verifica sull'attività svolta, dall'analisi dei risultati e delle eventuali incongruenze evidenziate dall'attività di *fitness check* (Figura 5.3.1).

#### **Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi**

Per quanto concerne la promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale, rivolta allo sviluppo

Figura 5.3.1 - Linee strategiche e programmi di lavoro



di reti e servizi, nel prossimo anno l'Autorità sarà chiamata a svolgere, *inter alia*, le seguenti attività.

Nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica, saranno portati a compimento gli interventi regolamentari avviati nel precedente periodo di riferimento volti a promuovere la concorrenza infrastrutturale, nonché a favorire l'adozione dei servizi a banda ultra-larga.

A tale riguardo, si proseguirà nell'attività di definizione di regole utili per la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione di rete fissa (FTTC, FTTB, FTTH) e di rete mobile (LTE e 5G). In particolare, l'Autorità concluderà l'analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa. In questo ambito, verrà anche completato l'*iter* di valutazione del progetto di separazione societaria volontaria della rete di accesso di Telecom Italia già notificato all'Autorità. Inol-

tre, con l'avvio dell'analisi dei mercati dei servizi di raccolta e terminazione delle chiamate su singole reti telefoniche pubbliche in postazione fissa, sarà completato il ciclo di revisione della regolamentazione di settore.

Al fine di facilitare le migrazioni tra operatori dei clienti attestati su reti in fibra, l'Autorità definirà le procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da Telecom Italia.

Parallelamente, l'Autorità continuerà a svolgere un ruolo di coordinamento e di supervisione delle attività di implementazione degli aspetti innovativi introdotti dalla regolamentazione nei mercati di comunicazione elettronica in seno ai tavoli di confronto con gli operatori del mercato.

Proseguirà altresì l'attività di vigilanza e di risoluzione delle con-

troversie tra gli operatori per assicurare il rispetto degli obblighi regolamentari introdotti nei mercati, relativi, in particolare, alla qualità dei servizi e alle garanzie di non discriminazione.

Con riferimento alle comunicazioni *machine-to-machine*, l'Autorità completerà l'analisi degli impatti sul mercato e sul Piano Nazionale di Numerazione derivanti dall'introduzione delle eSIM che, rispetto a quelle tradizionali, prevedono la possibilità di essere aggiornate da remoto.

Nell'ottica di promuovere la diffusione delle reti sul territorio, inoltre, l'Autorità continuerà ulteriormente a sviluppare la propria piattaforma per la mappatura delle reti a banda larga, potenziandola anche in collaborazione con il BEREC. Infatti, ai sensi del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, di cui alla Direttiva 2018/1972/UE

dell'11 dicembre u.s., il BEREC è chiamato ad adottare linee guida applicative di alcune disposizioni e obblighi contenuti nel Codice, per favorirne un'applicazione uniforme negli Stati membri. In questo quadro, l'Autorità partecipa ai lavori, recentemente avviati in sede europea, per la definizione, entro i primi mesi del 2020, di Linee guida in materia di mappatura geografica delle reti a banda larga sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 22 del Codice.

Per quanto riguarda le analisi svolte dall'Autorità sull'evoluzione dell'ecosistema digitale, nel 2019 si concluderà l'indagine conoscitiva "Big Data"<sup>103</sup>, avviata con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e il Garante per il trattamento dei dati personali partendo dalla consapevolezza della pervasività delle piattaforme digitali nella società e nell'economia. La raccolta e l'elaborazione di quantità massive di dati, operate da tali piattaforme, consente infatti alle imprese che le gestiscono con successo di imporre dinamiche concorrenziali e conduce a trasformazioni profonde anche della sfera politico-sociale sino a rappresentare autentiche sfide alla democrazia e al pluralismo (v. Capitoli I e III).

Nel settore dei servizi postali, in ragione dell'elevata frammentarietà dell'offerta e della diffusione di *partnership* a vario titolo tra operatori, nel corso dell'anno proseguirà l'attività di ricognizione e verifica delle imprese attive del mercato al fine di poter disporre, nel medio periodo, di un Registro unico degli operatori postali, adeguato all'assolvimento dei compiti affidati all'Autorità. Si osserva che la creazione del suddetto Registro è propedeutica all'aggiornamento delle

regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi; inoltre, una ricognizione completa degli operatori presenti sul mercato consente di formulare risposte regolatorie adeguate ad un settore, come quello postale, soggetto a continui cambiamenti. Al riguardo, si precisa che per dare piena efficacia al raggiungimento dell'obiettivo della realizzazione del Registro degli operatori è necessaria un'apposita modifica legislativa, rispetto alla quale l'Autorità ha individuato e schematizzato gli elementi informativi che devono essere acquisiti dagli operatori e quelli che potrebbero comunque essere attinti dai dati in possesso del MISE.

A seguito della suddetta ricognizione, si procederà ad aggiornare il quadro normativo relativo al rilascio dei titoli abilitativi, ora definito con la delibera n. 129/15/CONS: attraverso la nuova norma si chiariranno, in maniera univoca, le forme di aggregazione consentite e i profili di responsabilità del soggetto capogruppo; inoltre sarà valutata la possibilità di definire obblighi di interoperabilità delle reti postali e obiettivi di qualità (intesi come tempi di recapito) su tutti i servizi postali, così da assicurare *standard* minimi per tutti gli utenti.

Al fine di rendere più efficace la vigilanza e di valutare la necessità di futuri interventi regolamentari nel settore delle consegne, verrà completato il procedimento per l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi che, in linea con il recente Regolamento UE 2018/644, è volto ad individuare i soggetti presenti e il perimetro del mercato di riferimento nonché ad analizzare il ruolo delle piattaforme online in tale mercato, valutando la capacità di queste ultime di in-

fluenzare le dinamiche competitive. Verrà altresì completato il procedimento relativo alla definizione delle modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità, per l'attuazione dell'art. 1, comma 9, della legge 27 dicembre 2017, n. 205.

Infine, a valle del completamento del procedimento relativo al calcolo del costo netto del SU per gli anni 2015 e 2016, si avvierà un procedimento volto a valutare l'adeguatezza degli attuali formati della contabilità regolatoria di Poste Italiane, con l'obiettivo di ottenere informazioni più approfondite per le attività istituzionali svolte.

L'Autorità, oltre a continuare la sua attività di vigilanza sulle fattispecie già evidenziate, intende concentrare e attribuire priorità all'azione di verifica e controllo sull'adeguamento degli operatori alle disposizioni in materia di condizioni di lavoro previste dalla legislazione nazionale e alle contrattazioni collettive nazionali di lavoro di riferimento, vigenti nel settore postale<sup>104</sup>, sulla tutela degli utenti, in particolare nel settore delle consegne dei pacchi alla luce del crescente sviluppo dell'*e-commerce* e, infine, sull'attività di notifica a mezzo posta che, anche dal punto di vista operativo, può dirsi ormai liberalizzata.

### **Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione**

Per quanto riguarda lo spettro radio allocato ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende proseguire le attività mirate alla verifica del rispetto delle normative del-

<sup>103</sup> L'indagine conoscitiva è stata avviata con delibera n. 127/17/CONS.

<sup>104</sup> Artt. 6 e 11 del già citato regolamento.



l'Unione europea, dell'ITU e del CEPT, e all'ulteriore potenziamento della collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee, incluso il *Radio Spectrum Committee*, per favorire la destinazione di nuove risorse frequenziali agli usi di comunicazione elettronica.

Con specifico riferimento alla futura transizione verso la tecnologia 5G, l'Autorità, sempre con l'obiettivo di garantire l'uso effettivo ed efficace dello spettro, intende accompagnare, di concerto con il MISE, nella fase successiva all'assegnazione delle frequenze, lo sviluppo delle significative opportunità legate al progresso delle nuove reti 5G e alla massiva diffusione dei relativi dispositivi e servizi di comunicazione *wireless* e mobili, anche nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'azione per il 5G della Commissione europea.

Inoltre, alla luce del nuovo quadro regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche<sup>105</sup>, che introduce diversi profili innovativi in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni, l'Autorità sarà chiamata a partecipare alle relative attività implementative, nell'ambito del processo di trasposizione del nuovo Codice europeo nell'ordinamento nazionale, incluse le attività di *peer review* previste dall'articolo 35 del nuovo Codice.

Tra le principali attività programmate rispondenti ai predetti obiettivi si annoverano: la cura degli aspetti implementativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS – inclusa la partecipazione al Tavolo tecnico 5G – riguardanti, ad esempio, le modalità di sincronizzazione nell'impiego della banda 3400-3800 MHz, le modalità di accesso

in *leasing* della banda 3600-3800 MHz, e le modalità di condivisione delle frequenze a 26 GHz secondo il modello “*club use*” e le relative modalità di accesso; le attività relative all'implementazione delle norme europee in materia di frequenze per servizi di telecomunicazioni e la possibile messa a disposizione di nuove porzioni di bande; la partecipazione al Tavolo tecnico sul GSM e l'impiego di nuove tecnologie nelle bande radiomobili; la partecipazione alle attività del Gruppo Nazionale per la definizione della posizione nazionale e la partecipazione all'interno della delegazione italiana alla prossima WRC-19.

Inoltre, come sempre, sulla base dell'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare europea, di eventuali nuove disposizioni legislative in tema di spettro, e della consueta collaborazione istituzionale con il Ministero, potranno eventualmente rendersi necessari ulteriori interventi di regolazione concernenti l'uso dello spettro.

Per quanto riguarda la pianificazione delle frequenze per la televisione digitale terrestre e la radio digitale, la legge 30 dicembre 2018 n. 145, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*” (legge di bilancio 2019), ai commi dal 1101 al 1111, ha integrato e modificato il precedente quadro normativo in materia di *refarming* della banda 700 MHz definito dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018), prevedendo ulteriori compiti che l'Autorità è chiamata a svolgere nel corso del 2019.

In particolare, entro il 30 settembre 2019, l'Autorità stabilirà le procedure per “*l'assegnazione dell'ulte-*

*riore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, aggiuntive rispetto a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso pianificate dall'Autorità stessa nel PNAF*”, da destinare al servizio televisivo digitale terrestre per gli operatori di rete nazionali e la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale, mediante procedura onerosa senza rilanci competitivi, sulla base dei principi e criteri individuati nell'articolo 1031-bis della legge di bilancio 2018.

Inoltre, l'Autorità definirà le modalità e le condizioni economiche, orientate al costo, secondo cui il concessionario del servizio pubblico ha l'obbligo di cedere una quota della capacità trasmissiva del *multiplex* contenente l'informazione regionale a favore di alcuni operatori locali (in particolare i soggetti legittimamente operanti in ambito locale, assegnatari dei diritti d'uso dei canali 51 e 53, che rilascino i rispettivi diritti d'uso nel cd. “*periodo transitorio*”, ai sensi del comma 1032 della legge di bilancio 2018).

Infine, l'Autorità avvierà le attività di aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e delle modalità di attribuzione delle relative numerazioni, in considerazione del nuovo assetto frequenziale e delle modalità di definizione delle aree tecniche di pianificazione dell'emittenza locale (da svolgersi entro il 31 dicembre 2019, come previsto dall'articolo 1, comma 1035, della legge di bilancio 2018, modificato dalla legge di bilancio 2019).

Ulteriori attività riguarderanno il settore della radiofonia digitale. In particolare, dovrà essere completato

<sup>105</sup> Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.



il procedimento, avviato con delibera n. 13/19/CONS, relativo all'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda III VHF per il servizio radiofonico digitale DAB+ (PNAF-DAB). Tale procedimento è stato avviato a seguito della disposizione di cui all'art. 1, comma 1030, della legge di bilancio 2018, come modificato dall'art. 1, comma 1103, *lett. c*), della legge di bilancio 2019, con la quale le frequenze della banda III VHF vengono destinate prioritariamente alla pianificazione della radiofonia digitale.

Inoltre, allo scopo di garantire un assetto plurale e competitivo al mercato che andrà a determinarsi con la nuova pianificazione frequenziale, e per garantire un uso efficiente delle risorse pianificate, l'Autorità intende aggiornare il Regolamento sulla radiofonia digitale la cui attuale versione, finalizzata a disciplinare il settore nella sua fase di avvio, risale al 2009 (delibera n. 664/09/CONS), sebbene con alcune modifiche e integrazioni apportate dalla delibera n. 567/13/CONS.

### **Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**

In relazione all'obiettivo di tutela del pluralismo e parità di accesso ai mezzi di informazione, per il 2019 l'Autorità svolgerà la valutazione delle dimensioni economiche del SIC, prevista dall'art. 43, commi 2, 9, 10 del TUSMAR, e di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dall'art. 43, commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.

Inoltre, entro il 30 ottobre 2019 (come previsto dall'art. 23, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 353/11/CONS), verrà effettuata la verifica annuale in merito al rispetto dei limiti sul numero di autorizzazioni per la fornitura dei programmi

televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri, di cui agli artt. 5 e 43, comma 7, del TUSMAR.

Per quanto concerne i procedimenti avviati ai sensi dell'art. 43, comma 2, del TUSMAR, proseguirà la c.d. "fase 2" di analisi del settore dei servizi di media audiovisivi per l'eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti, o comunque lesive del pluralismo, nei due mercati (servizi gratuiti e a pagamento) individuati con delibera n. 41/17/CONS. In tale ambito, si terrà conto dei processi generali di trasformazione che stanno caratterizzando l'intero settore dei servizi di media audiovisivi, sia a livello inter-settoriale sia a livello intra-settoriale, nonché degli eventuali impatti sui mercati in esame dell'implementazione del cd. *refarming* della banda a 700 Mhz, che è destinato a incidere in maniera rilevante sulle modalità di utilizzo della capacità trasmissiva resa disponibile dalle reti digitali terrestri.

Con riferimento al settore radiofonico, l'Autorità concluderà nei prossimi mesi l'accertamento sulla sussistenza o meno delle posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nei mercati rilevanti individuati con delibera n. 506/17/CONS e procederà, in caso di esito positivo, all'adozione delle eventuali misure di cui all'art. 43, comma 5, del Testo Unico. In particolare, il provvedimento conclusivo sarà adottato all'esito di una consultazione pubblica della durata di 30 giorni, come previsto dall'art. 7 del Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS.

Per l'assolvimento dei principi di trasparenza previsti dalle norme sull'editoria, in particolare dalla legge n. 416/1981 e dalla legge n. 67/1987, l'Autorità provvederà alla raccolta e all'analisi dei dati sulle tirature delle testate quotidiane per valutare eventuali situazioni di concentrazione nell'editoria quotidiana.

Infine, l'attività dell'Autorità si estenderà inoltre sempre più alla vigilanza dei mercati digitali, quali la pubblicità online e l'economia dei dati. In tale ambito, sarà approfondito il ruolo svolto dalle piattaforme online sul sistema concorrenziale e informativo.

Per ciò che attiene più specificamente al pluralismo interno, nel 2019, l'Autorità continuerà a sviluppare le linee di attività inerenti al perimetro di propria competenza, rafforzandone alcune, anche in ragione di importanti novità legislative intervenute nel quadro normativo europeo di settore.

In particolare, per il recepimento nell'ordinamento nazionale della nuova Direttiva sui servizi media audiovisivi che, come noto, dovrà avvenire entro il 19 settembre 2020, l'Autorità sarà impegnata nelle attività preparatorie all'implementazione delle nuove regole, attraverso una diretta partecipazione ai lavori dell'ERGA, a supporto della Commissione europea, nel processo di redazione delle linee guida per le piattaforme di *video sharing*.

A seguito delle competenze attribuite all'Autorità dal c.d. "Decreto dignità" sul divieto di pubblicità del gioco a pagamento, nel corso dell'anno avrà luogo l'effettiva implementazione delle linee guida, adottate dall'Autorità con la delibera n. 132/19/CONS del 18 aprile 2019, che definiscono le modalità attuative della norma per ciò che attiene alla specificazione dell'ambito di applicazione, delle regole procedurali per l'esercizio dell'azione di vigilanza e sanzionatoria da parte dell'Autorità.

Un'altra rilevante area di intervento riguarderà le attività di vigilanza sui nuovi obblighi in capo ai fornitori di servizi media audiovisivi in materia di promozione delle opere europee e italiane, introdotti nel 2017 dal c.d. "Decreto Franceschini" (v. Capitolo II), in relazione alle quali l'Autorità ha adot-

tato il “Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti” (delibera n. 595/18/CONS). In tale ambito proseguirà la partecipazione dell’Autorità al tavolo tecnico istituito presso il suddetto MIBAC.

Inoltre, nel 2019 l’Autorità avvierà il monitoraggio sul funzionamento del Contratto di servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale, ad un anno dalla sua entrata in vigore<sup>106</sup>, con particolare riferimento alle previsioni sulle quali sono già disponibili elementi di analisi (v. Capitolo II).

In merito alle attività svolte dall’Autorità a tutela del pluralismo della correttezza dell’informazione sulle piattaforme online, l’Autorità proseguirà le attività dei gruppi di lavoro del Tavolo tecnico, istituito con la delibera n. 423/17/CONS, volte in particolare alla realizzazione di una piattaforma di *fact checking*, al miglioramento della trasparenza della filiera della pubblicità online e all’implementazione, inoltre, di campagne informative per gli utenti e di iniziative di sensibilizzazione per promuovere la *media literacy*. Con riferimento allo studio del sistema dell’informazione online, l’Autorità concluderà l’indagine conoscitiva “Piattaforme digitali e sistema dell’informazione”, avviata con la delibera n. 309/16/CONS.

Più in generale, l’Autorità approfondirà ulteriormente e affinerà nuove metodologie e strumenti finalizzati alla verifica della qualità dell’informazione sulle piattaforme online e all’analisi dell’impatto dell’intermediazione algoritmica, nonché dell’attendibilità degli indici di ascolto online.

### **Tutela dell’utenza e delle categorie deboli**

L’obiettivo strategico della tutela dell’utenza vedrà l’Autorità impegnata innanzitutto sul terreno dell’*enforcement*, con un’intensa attività di verifica della conformità dei comportamenti degli operatori ai due provvedimenti di carattere generale recentemente approvati: le “Linee guida in materia di costi per la dismissione o il trasferimento dell’utenza” (delibera n. 487/18/CONS) e le “Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali” (delibera n. 348/18/CONS).

Sempre in materia di neutralità della rete, proseguirà il monitoraggio degli obblighi di trasparenza, della qualità delle connessioni e delle pratiche di gestione del traffico e di quelle *zero-rating*.

Nell’ambito del servizio universale, saranno definiti i nuovi criteri per la distribuzione sul territorio delle postazioni di telefonia pubblica, mentre, a difesa degli utenti più svantaggiati, l’Autorità monitorerà il rispetto della delibera n. 46/17/CONS in tema di agevolazioni per non udenti e non vedenti, valutando altresì l’adeguatezza al contesto tecnologico e di mercato delle misure vigenti al fine di una eventuale estensione della platea dei destinatari.

Unitamente al rinnovo dei progetti Misura Internet, sarà sviluppata un’applicazione web, da rendere disponibile gratuitamente agli utenti attraverso i siti istituzionali, finalizzata ad una agevole misurazione

della qualità istantanea della connessione a internet da parte degli utenti finali.

Con il potenziamento dell’uso delle tecnologie per migliorare i servizi resi ai cittadini, l’attuale procedura per l’invio di segnalazioni da parte dei consumatori sarà sostituita con un nuovo modello interattivo di denuncia, compilabile direttamente sul sito web dell’Autorità e collegato a un *software* di gestione avanzato per poter intercettare più efficacemente i comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.

Per quanto riguarda la risoluzione delle controversie, l’implementazione della piattaforma Concilia-Web sotto il profilo tecnico sarà accompagnata da una revisione dei regolamenti che ne disciplinano il funzionamento, con l’obiettivo di renderne sempre più agevole l’utilizzo da parte degli utenti.

Con riferimento alle novità introdotte dalla legge 11 dicembre 2016, n. 232, l’Autorità, in relazione alle nuove competenze attribuitele dalla suddetta norma, nel 2019 avvierà una consultazione pubblica al fine di adottare un Regolamento di vigilanza e sanzionatorio in materia di *secondary ticketing* sulle reti di comunicazione elettronica. La nuova competenza, infatti, prevede che l’AGCOM e le altre autorità competenti effettuino accertamenti e interventi volti a contrastare il fenomeno della vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetti diversi dai titolari – anche sulla base di apposito contratto o convenzione – dei sistemi di emissione dei biglietti (c.d. *secondary ticketing*) individuando specifici presidi sanzionatori per la violazione del divieto sancito. Con riguardo alle attività in pro-

<sup>106</sup> In considerazione del fatto che il contratto è stato pubblicato a marzo 2018, alcuni obblighi sono stati interpretati dal concessionario come riferiti al 2019.

gramma a tutela degli utenti dei servizi postali, nel corso dell'anno 2019 proseguirà il procedimento di regolamentazione in attuazione dell'art. 1, comma 9, della legge di bilancio 2018, che ha affidato all'Autorità il compito di definire le modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità.

Infine, oltre a proseguire l'attività di vigilanza sui temi illustrati nei precedenti paragrafi e l'attività di regolamentazione in materia di tutela dell'utenza, proseguirà l'attività di vigilanza sulla trasparenza dei prezzi e dei termini e delle condizioni contrattuali dei servizi di consegna dei pacchi transfrontalieri in attuazione delle previsioni del Regolamento 2018/644/UE, pubblicato il 2 maggio 2018. Una delle principali finalità del Regolamento è quella di garantire la massima trasparenza delle tariffe applicate dagli operatori per l'invio dei pacchi tra le diverse nazioni dell'Unione europea. A tal fine, le autorità nazionali, alle quali sono stati attribuiti opportuni poteri di regolamentazione e di intervento, dovranno tra l'altro raccogliere dagli operatori postali le informazioni aggiornate sulle tariffe, per poi trasmetterle alla Commissione europea che provvederà a pubblicarle sul proprio sito così da consentire agli utenti un confronto dei prezzi.

Ognuna di queste attività sarà coadiuvata da un'analisi di monitoraggio sull'esperienza dei cittadini italiani nel consumo di beni e servizi di comunicazione (tlc, media, e servizi postali), volta a misurare il livello di soddisfazione dei consumatori, gli ambiti di criticità, eventuali nuovi ambiti di intervento sia per la regolazione, sia per le *public policies*.

### **Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**

Nel prossimo anno, proseguiranno le attività inerenti alla tutela del diritto d'autore online, sia con un'azione di *enforcement* efficace, alla luce dei nuovi strumenti di tutela attribuiti dalla modifica regolamentare dell'ottobre 2018 (v. Capitolo II), sia attraverso il potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità.

Un altro filone di attività nel 2019 riguarderà il completamento della ricostruzione del nuovo scenario normativo di riferimento per le piattaforme digitali, nel cui ambito verranno effettuate le prime attività di analisi della Direttiva sul diritto d'autore nel mercato unico digitale, il cui termine di recepimento sarà – presumibilmente – nel 2021.

Infine, verranno attuate iniziative di media e *digital education*, anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali (es. MIUR, MISE) e internazionali (es. ERGA, ONU, UNESCO).

### **Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa**

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici inerenti al miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, come visto nel Capitolo IV, l'Autorità ha proseguito, nel periodo di riferimento, nel percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance* al quale connettere anche percorsi di crescita di valorizzazione professionale delle risorse umane.

Da un punto di vista della struttura del processo decisionale, il prossimo anno, dopo la fase di sperimentazione, si metterà a punto il sistema definitivo relativo alle analisi di impatto della regolamentazione (AIR). In tal senso, sarà ulteriormente rafforzato il sistema di monitoraggio di mercati, settori, e tecnologie, attraverso gli strumenti di reportistica

e analisi (*focus, report* e osservatori). Analogamente, sarà rafforzato il ruolo e ulteriormente efficientata la gestione delle banche dati per l'analisi economica e statistica.

Da un punto di vista di gestione del personale si è raggiunto un elevato grado di informatizzazione dei processi interni, attività che si prevede di portare a completamento nell'arco del prossimo anno anche con una integrazione tra i vari sistemi informatici presenti in Autorità.

In tema di benessere e sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro, l'impegno dell'Amministrazione è quello di continuare a garantire il mantenimento dei livelli di qualità del lavoro raggiunti coerentemente con le previsioni della normativa vigente in materia.

Al riguardo, il successo ottenuto nella sperimentazione dell'istituto del lavoro a distanza, finalizzato a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, ha consentito da un lato di valutare il positivo impatto dell'istituto sull'efficacia economico-organizzativa della struttura e, dall'altro, l'opportunità di apportare eventuali modifiche allo stesso, volte a garantire una maggiore rispondenza tra le esigenze organizzative e le richieste dei dipendenti.

I percorsi di formazione attivati nel corso dell'anno di riferimento, finalizzati ad elevare ulteriormente il livello delle professionalità presenti per far fronte alle specifiche funzioni istituzionali dell'Amministrazione, hanno fatto registrare un incremento del grado di *expertise* e competenze dei dipendenti garantendo, altresì, un aggiornamento delle conoscenze nei campi afferenti alle attività di pertinenza dell'Autorità. Tale organizzazione verrà riproposta nel corso del prossimo anno attraverso la programmazione di ulteriori percorsi formativi che riguarderanno anche materie trasversali di interesse delle diverse strutture dell'Amministrazione.

In proposito rileva rappresentare che nell'ambito delle attività previste dalle Convenzioni vigenti tra l'Autorità ed i Co.re.com., in coerenza con l'articolo 8 (Formazione e aggiornamento del personale), in cui è stabilito che "L'Autorità, al fine di favorire una maggiore conoscenza delle questioni relative alle funzioni e materie delegate al Co.re.com., può promuovere specifici interventi di formazione e di aggiornamento in favore del personale interessato, mediante l'espletamento di corsi, seminari, *workshop* e convegni", è stato elaborato un piano di formazione sperimentale trimestrale<sup>107</sup> che, programmato per l'anno 2019, è finalizzato all'aggiornamento di coloro che lavorano presso i Co.re.com., nello svolgimento delle funzioni delegate, anche in considerazione del nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Relativamente alle politiche assunzionali, tenuto conto del *turn over*, sono stati garantiti i livelli occupazionali interni attraverso il reclutamento dei profili professionali carenti.

Pertanto, sulla base delle previsioni programmatiche concernenti il piano di reclutamento delle risorse umane, nel cui ambito sono state attuate le procedure di stabilizzazione interne che hanno interessato il personale precario, attivate nelle forme individuate dal Decreto Legislativo n. 75/2017 (v. Capitolo IV), è *in itinere* un concorso pubblico per il reclutamento nei ruoli di specifiche competenze da inquadrare nell'area tecnica, che è stato indetto attivando la relativa procedura secondo i principi di cui alla Convenzione quadro sulle

procedure concorsuali, sottoscritta 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". Inoltre, nell'ottica di garantire una crescita professionale del personale interno inquadrato nei ruoli dell'Autorità, è stata indetta una selezione, anch'essa in corso di svolgimento, basata su principi di meritocrazia e diretta al passaggio alla qualifica superiore.

Con riferimento alla gestione degli affari generali e dei contratti, l'Autorità continua a porsi l'obiettivo principale di procedere all'implementazione e al rafforzamento delle procedure cooperative e collaborative con altre pubbliche amministrazioni. In particolare, con riferimento alle altre Amministrazioni indipendenti, l'Autorità continuerà a confrontarsi costantemente su molteplici tematiche al fine di definire strategie comuni per una gestione associata dei servizi strumentali, nel rispetto degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa imposti dalla normativa vigente in materia. Inoltre, si ravvisa l'esigenza di proseguire, con altre Amministrazioni e fornitori, nella partecipazione al Tavolo istituito presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti al fine di riprendere i lavori del Cantiere sul Procurement Pubblico.

### **Rafforzamento del ruolo di AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali**

La programmazione strategica dell'Autorità, in relazione all'obiettivo del rafforzamento del suo ruolo nell'ambito dei contesti internazionali, si svilupperà lungo le linee direttrici definite dal nuovo quadro legislativo europeo nei settori di competenza delle comunicazioni elettroniche e dei media.

A tale riguardo, si segnala che i prossimi adempimenti derivanti dalle riforme recentemente varate e le attività che, a valle di tali riforme, si svolgeranno all'interno delle competenti piattaforme, si dispiegheranno su un orizzonte biennale, derivante dalle tempistiche previste per la trasposizione della nuova disciplina europea in ambito nazionale (v. Capitolo I).

In tale ambito, saranno messe a punto opportune soluzioni operative per assicurare il massimo coordinamento delle attività sui tavoli nazionali di trasposizione e attuazione delle norme europee, facendo leva sulle competenze formate e sulle analisi compiute nella fase ascendente dei processi di riforma.

L'Autorità sarà inoltre impegnata nei processi di implementazione dei nuovi presidi normativi settoriali, attraverso la partecipazione qualificata alle piattaforme di cooperazione regolamentare (BEREC, ERGA ed ERGP).

La strategia per un mercato unico digitale non sembra ancora aver spiegato tutti i suoi effetti, per cui si attende ancora la conclusione definitiva di alcuni processi per l'adozione di normative specifiche (*cybersecurity*, *copyright*, *privacy*) che, in ogni caso, confermano lo spirito che ha contraddistinto l'azione dell'Unione europea dal 2015. Assumendo un approccio convergente, il legislatore europeo ha in-

<sup>107</sup> Approvato dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 395/17/CONS.

trodotta discipline che solcano in modo trasversale i mercati tradizionali, anche suggerendo strumenti giuridici innovativi che non siano di ostacolo all'innovazione e al contempo non riducano le tutele. Questo assetto giuridico fortemente modificato sollecita l'Autorità, anche

in forza dell'assetto convergente che la caratterizza, a un nuovo protagonismo che non può lasciare indifferente il legislatore nazionale. Analogamente, si impone un'evoluzione e un nuovo dinamismo nelle relazioni e nelle interlocuzioni con le istituzioni europee e nazio-

nali, anche dei cosiddetti settori adiacenti, al fine di sviluppare sinergie e condividere approcci e competenze per gestire i profondi mutamenti che l'evoluzione tecnologica digitale ha già determinato nel tessuto sociale, economico e culturale.



**2019**

**Appendice  
di documentazione**





Le tabelle riportate in questa “Appendice” alla Relazione annuale presentano gli indicatori quantitativi inerenti agli obblighi di servizio pubblico per le fasce protette e per l’offerta per generi sulle tre reti generaliste, ai sensi del contratto di servizio RAI.

**Tabella A1 - Composizione dell’offerta TV RAI – Emittenti generaliste (anno 2018)**  
Tempo dedicato ai generi del contratto di servizio nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI1		RAI2		RAI3		RAI	
	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%
Generi Art. 3 C.d.S.								
Informazione generale e approfondimenti	1586:33:48	25,97%	1113:11:41	17,56%	3292:18:35	50,76%	5992:04:04	31,65%
Programmi di servizio	1146:04:15	18,76%	368:48:29	5,82%	561:27:47	8,66%	2076:20:31	10,97%
Programmi culturali e di intrattenimento	560:13:49	9,17%	360:33:35	5,69%	1423:57:25	21,96%	2344:44:49	12,38%
Informazione e programmi sportivi	67:15:22	1,10%	668:24:34	10,54%	90:09:26	1,39%	825:49:22	4,36%
Programmi per minori	24:52:11	0,41%	488:12:21	7,70%	32:32:35	0,50%	545:37:07	2,88%
Opere italiane ed europee	656:53:38	10,75%	807:06:53	12,73%	670:30:01	10,34%	2134:30:32	11,27%
<b>TOTALE GENERI Art. 3 C.d.S.</b>	<b>4041:53:03</b>	<b>66,16%</b>	<b>3806:17:33</b>	<b>60,04%</b>	<b>6070:55:49</b>	<b>93,61%</b>	<b>13919:06:25</b>	<b>73,51%</b>
<b>ALTRI GENERI</b>	<b>2067:02:46</b>	<b>33,84%</b>	<b>2533:24:55</b>	<b>39,96%</b>	<b>414:35:49</b>	<b>6,39%</b>	<b>5015:03:30</b>	<b>26,49%</b>
<b>TOTALE 6.00-24.00</b>	<b>6108:55:49</b>	<b>100,00%</b>	<b>6339:42:28</b>	<b>100,00%</b>	<b>6485:31:38</b>	<b>100,00%</b>	<b>18934:09:55</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 sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni.

**Tabella A2 - Composizione dell’offerta TV RAI per persone con disabilità – Emittenti generaliste (anno 2018)**  
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 <i>di cui anche Audiodescritta</i>	5303:51:01 584:53:06	5294:59:36 356:26:02	4960:46:20 360:51:34	15559:36:57 1302:10:42
<b>Totale Programmazione Rai 6.00-24.00*</b>	<b>5901:32:29</b>	<b>6106:45:03</b>	<b>6202:17:51</b>	<b>18210:35:23</b>
<b>% sottotitolatura su totale programmazione</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>	<b>80%</b>	<b>85%</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 sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni.

**Tabella A3 - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

**PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI**

---

55 GIORNI L'ITALIA SENZA MORO

61° ZECCHINO D'ORO

A SUA IMMAGINE

A SUA IMMAGINE - LE RAGIONI DELLA SPERANZA

A SUA IMMAGINE - SPECIALE VENERDI' SANTO

ALDO MORO - IL PROFESSORE

ALLE ORIGINI DELLA BONTA'

AMICHE DA MORIRE

AMORE E TACCHI ALTI

AMORE TRA I RAMI

ANGELUS

ANNA DAI CAPELLI ROSSI PROMESSE E GIURAMENTI

ANNA DAI CAPELLI ROSSI UNA NUOVA VITA

ANNA E IL RE DI DRESDA

ANTEPRIMA CHE TEMPO CHE FA

ANTEPRIMA CLAUDIO BAGLIONI AL CENTRO

ANTEPRIMA CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO

ANTEPRIMA DANZA CON ME ROBERTO BOLLE

ANTEPRIMA È ARRIVATA LA FELICITA'

ANTEPRIMA EUROVISION SONG CONTEST 2018

ANTEPRIMA FESTA DI NATALE

ANTEPRIMA IL PARADISO DELLE SIGNORE (STAGIONE 3)

ANTEPRIMA ITALIA SI'

ANTEPRIMA LA CORRIDA

ANTEPRIMA LA NOTTE DI ANDREA BOCELLI

ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO

ANTEPRIMA LA VITA IN DIRETTA

ANTEPRIMA LA VITA IN DIRETTA ESTATE

ANTEPRIMA LA VITA PROMESSA

ANTEPRIMA L'AMICA GENIALE

ANTEPRIMA MERAVIGLIE - LA PENISOLA DEI TESORI

ANTEPRIMA NON DIRLO AL MIO CAPO

ANTEPRIMA NON DIRLO AL MIO CAPO 2

ANTEPRIMA ORA O MAI PIU'

ANTEPRIMA PETROLIO

ANTEPRIMA PORTA A PORTA

ANTEPRIMA PREMIO DAVID DI DONATELLO

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

ANTEPRIMA PRODIGI - LA MUSICA È VITA

ANTEPRIMA SANREMO GIOVANI

ANTEPRIMA SPECIALE STORIE ITALIANE

ANTEPRIMA STORIE ITALIANE

ANTEPRIMA SUPERBRAIN - LE SUPERMENTI

ANTEPRIMA TALE E QUALE SHOW

ANTEPRIMA UN NATALE D'ORO ZECCHINO

ANTEPRIMA UNA PALLOTTOLA NEL CUORE 3

ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA

ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON

ANTEPRIMA WIND MUSIC AWARDS 2018

ANTEPRIMA WIND MUSIC AWARDS SUMMER 2018

ASPETTANDO ANTONELLA - LA PROVA DEL CUOCO

ASPETTANDO ATTLA

ASPETTANDO BALLANDO CON LE STELLE

ASPETTANDO LA PROVA DEL CUOCO

ASPETTANDO STANOTTE A POMPEI

ASPETTANDO... MERAVIGLIE - LA PENISOLA DEI TESORI

ASPIRANTE VEDOVO

BALLANDO CON LE STELLE

BALLANDO ON THE ROAD

BALLANDO... TUTTI IN PISTA

BEATA IGNORANZA

BELLARIA IGEA MARINA AIR SHOW

BELLE & SEBASTIEN

BELLE & SEBASTIEN - L'AVVENTURA CONTINUA

BENEDIZIONE URBI ET ORBI

BENVENUTO PRESIDENTE!

BIAGIO ANTONACCI: MIO FRATELLO

BIANCANEVE E I SETTE NANI (1937)

BIG WEDDING (J. ZACKHAM)

BLACK OR WHITE (M. BINDER)

BUONGIORNO BENESSERE

BUONO A SAPERSI

CALCIO AMICHEVOLE

CALCIO COPPA ITALIA

CAMILLERI RACCONTA LA MOSSA DEL CAVALLO - C'ERA UNA VOLTA VIGATA

CAMILLERI RACCONTA MONTALBANO



segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

CASTROCARO 2018

---

CAVALLI DI BATTAGLIA

---

CCISS VIAGGIARE INFORMATI

---

CECELIA AHERN - I FIORI DEL DESTINO

---

CECILIA AHERN - IL PONTE DELLE SPERANZE

---

CENERENTOLA

---

CENERENTOLA (DI K. BRANAGH)

---

CHE DIO CI AIUTI (STAGIONI: da 1 a 4)

---

CHE FINE HA FATTO BABBO NATALE?

---

CHE FUORI TEMPO CHE FA

---

CHE TEMPO CHE FA

---

CHE TEMPO CHE FA - IL TAVOLO

---

CLAUDIO BAGLIONI AL CENTRO

---

CODICE

---

CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO

---

CONSEGNA D'AMORE

---

COPPA ITALIA TIM CUP

---

COSE NOSTRE

---

DA QUANDO CI SEI TU

---

DANZA CON ME - ROBERTO BOLLE

---

DESTINI INCROCIATI

---

DIMMI DI TE

---

DOMENICA IN

---

DOMENICA IN LOVE

---

DOMENICA IN SANREMO

---

DON MATTEO (STAGIONI: da 4 a 11)

---

DREAMS ROAD STORY

---

È ARRIVATA LA FELICITÀ (STAGIONE 2)

---

EASY DRIVER

---

ECCO SANREMO GIOVANI

---

EROS RAMAZZOTTI - VITA CE N'È

---

EUROVISION SONG CONTEST 2018

---

FABRIZIO DE ANDRÉ: PRINCIPE LIBERO

---

FESTA DI NATALE UNA SERATA PER TELETHON

---

FIDANZATI PER CONVENIENZA

---

FRATELLI UNICI

---

GARA D'AMORE

---

GIUGNO IN GENNAIO

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

GLI IMPERDIBILI

GLI ULTIMI SARANNO ULTIMI

GRAN PREMIO DI FORMULA 1

I BASTARDI DI PIZZOFALCONE (STAGIONI: da 1 a 2)

I MEDICI (STAGIONE 2)

I NOSTRI ANGELI REPORTAGE

I NOSTRI FIGLI (A. PORPORATI)

I PERFETTI IMPERFETTI

I SOLITI IGNOTI - SPECIALE TELETHON

I SOLITI IGNOTI - SPECIALE TELETHON - BUONE FESTE

I SOLITI IGNOTI IL RITORNO

I TULIPANI DELL'AMORE

IL CAPITANO MARIA

IL COMMISSARIO MONTALBANO - AMORE

IL COMMISSARIO MONTALBANO - COME VOLEVA LA PRASSI

IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL CAMPO DEL VASAIO

IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL GIOCO DEGLI SPECCHI

IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL GIOCO DELLE TRE CARTE

IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL GIRO DI BOA

IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL SORRISO DI ANGELICA

IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA GIOSTRA DEGLI SCAMBI

IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PIRAMIDE DI FANGO

IL COMMISSARIO MONTALBANO - UN COVO DI VIPERE

IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA FACCENDA DELICATA

IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA LAMA DI LUCE

IL CONFINE (DI C. CARLEI)

IL FULGORE DI DONY

IL LABIRINTO DEL SILENZIO

IL LAGO DELLE NINFEE

IL MATRIMONIO CHE VORREI

IL MEGLIO DI UN NATALE D'ORO ZECCHINO

IL PARADISO DELLE SIGNORE (STAGIONI: da 2 a 3)

IL PESCATORE DI SOGNI (DI L. HALLSTRÖM)

IL PONTE DELLE SPIE

IL PRINCIPE ABUSIVO

IL PROFESSOR CENERE TOLO

IL RESTAURATORE (STAGIONE 2)

IL SABATO ITALIANO

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

IL SORRISO DELLE DONNE

---

IL VOLO - VOCI DI NATALE

---

IN ARTE NINO

---

IN PUNTA DI PIEDI

---

IN VIAGGIO CON ELSA

---

INDIFESA

---

INNAMORARSI A MARRAKECH

---

INSOLITI IGNOTI

---

INSOLITI IGNOTI - L'INDAGINE

---

IO CHE AMO SOLO TE

---

ISPETTORE JURY - IL GATTO E IL TOPO

---

ISPETTORE JURY - LA MORTE DI ARLECCHINO

---

ITALIA SÌ

---

ITALO (DI A. SCARSO)

---

KATIE FFORDE - ALLA RICERCA DEL PASSATO

---

KATIE FFORDE - ANNI REGALATI

---

KATIE FFORDE - COME ACQUA E FUOCO

---

KATIE FFORDE - DANZANDO A BROADWAY

---

KATIE FFORDE - DECISIONE DI CUORE

---

KATIE FFORDE - IL SILENZIO DEGLI UOMINI

---

KATIE FFORDE - IL SILENZIO DEL CUORE

---

KATIE FFORDE - LA DONNA AL SUO FIANCO

---

KATIE FFORDE - LA FELICITÀ DI BELLA

---

KATIE FFORDE - PROBLEMI DEL CUORE

---

KATIE FFORDE - RITORNO AD EAST POINT

---

KATIE FFORDE - TU ED IO

---

KATIE FFORDE - UN AMORE A NEW YORK

---

LA BASILICA NASCOSTA

---

LA BELLA ADDORMENTATA NEL BOSCO

---

LA CENA DI NATALE

---

LA CORRIDA

---

LA GUERRA DEI MATRIMONI (DI M. JEAN)

---

LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE - CAPITOLO 2

---

LA MEMORIA DEL CUORE

---

LA MIA BELLA FAMIGLIA ITALIANA

---

LA MIA VITA È UNO ZOO

---

LA MOSSA DEL CAVALLO - C'ERA UNA VOLTA VIGATA

---

LA NOTTE DI ANDREA BOCELLI

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

LA PARTITA DEL CUORE 2018

LA PRIMA VOLTA

LA PROVA DEL CUOCO

LA PROVA DEL CUOCO MINI

LA RAGAZZA CON LO SMERALDO INDIANO

LA RISPOSTA È NELLE STELLE

LA VITA È MERVIGLIOSA METTICI IL CUORE

LA VITA IN DIRETTA

LA VITA IN DIRETTA - SPECIALE TELETHON

LA VITA IN DIRETTA ESTATE

LA VITA IN DIRETTA PER TELETHON

LA VITA PROMESSA

L'ALLIEVA (STAGIONI: da 1 a 2)

L'AMICA GENIALE

L'ANNO CHE VERRA'

LASCIATI ANDARE

LASSU' NEVICA

L'ATTESA

LAURA PAUSINI - NON È DETTO

LE STRENNE DELLO ZECCHINO D'ORO

LEFT BEHIND LA PROFEZIA

L'EREDITÀ

L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 7

LILLY SCHONAUER - IMPRESA D'AMORE

LINEA BIANCA

LINEA BLU

LINEA VERDE

LINEA VERDE LIFE

LINEA VERDE NON VA IN FERIE

LINEA VERDE VA IN CITTA'

LO ZECCHINO DI NATALE

LOVE IS ALL YOU NEED

LUCIANO LIGABUE - UN ANNO DA NON DIMENTICARE

LUISA SPAGNOLI

L'UMBRIA CUORE VERDE D'ITALIA PRESENTA BENTORNATO DON MATTEO

L'UMBRIA CUORE VERDE D'ITALIA PRESENTA LE FAVOLE DEL MARESCIALLO C.

MAI COSÌ VICINI

MALDAMORE

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

MERAVIGLIE - LA PENISOLA DEI TESORI

---

MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA

---

MIAMI BEACH

---

MIRACOLI DAL CIELO

---

MISTER FELICITA'

---

MOTHER'S DAY

---

NASTRI D'ARGENTO

---

NEMICHE PER LA PELLE

---

NERO A METÀ (STAGIONE 1)

---

NESSUNO MI PUO' GIUDICARE

---

NEW IN TOWN

---

NON C'E' PIU' RELIGIONE

---

NON DIRLO AL MIO CAPO (STAGIONI: da 1 a 2)

---

NON DISTURBARE

---

NON SPOSATE LE MIE FIGLIE!

---

NON-STOP

---

NOSTRA MADRE TERRA

---

ORA O MAI PIU'

---

OVERLAND - L'ESTREMO SUD EST ASIATICO

---

OVERLAND 16

---

OVERLAND 18

---

OVERLAND 19

---

PAESI CHE VAI...

---

PASSAGGIO A NORD OVEST

---

PER MILLE STRADE CON PAPA FRANCESCO

---

PERCHÉ HO RAPITO IL MIO CAPO

---

PETROLIO

---

PETROLIO AROUND MIDNIGHT

---

PICCOLA LADY

---

PINO DANIELE - RESTA QUEL CHE RESTA

---

PINO È

---

POLE POSITION

---

POLI OPPOSTI

---

PORTA A PORTA

---

PORTOBELLO

---

PREFERISCO IL PARADISO

---

PREMIO BIAGIO AGNES

---

PREMIO DAVID DI DONATELLO

---



segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

PRESENTAZIONE SANREMO GIOVANI

PRIGIONIERI IN PARADISO

PRIMA CHE LA NOTTE

PRIMA FESTIVAL 2018

PRODIGI - LA MUSICA È VITA

PROFESSORE PER AMORE

PROVE PORTOBELLO

QUALCOSA DI BUONO

QUALCOSA DI NUOVO (DI C. COMENCINI)

QUARANTA ZECCHINI D'ORO

QUARK ATLANTE - IMMAGINI DAL PIANETA

QUELLE BRAVE RAGAZZE...

QUESTIONE DI KARMA

QUESTO NOSTRO AMORE 80

RAI1 E TG1 - ANTEPRIMA SPECIALE PORTA A PORTA - ELEZIONI 2018

RAI1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ELEZIONI 2018

RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA

RAI PARLAMENTO - SETTEGIORNI

RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO

RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE

RAI SPORT

REAZIONE A CATENA

REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE

RICATTO D'AMORE

ROCCO CHINNICI - È COSÌ LIEVE IL TUO BACIO SULLA FRONTE

ROMANZO FAMILIARE

SANREMO 2018 - 68° FESTIVAL DELLA CANZONE ITALIANA

SANREMO GIOVANI

SANREMO START 2018

SANREMO YOUNG

SANREMO YOUNG OPENING

SANTA MESSA

SCATTI D'AMORE

SCUSATE SE ESISTO!

SE DIO VUOLE

SEI MAI STATA SULLA LUNA?

SI ACCETTANO MIRACOLI

SIAMO QUI CON PAPA FRANCESCO

*segue Tabella A3 - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)*  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

SIGNORE E SIGNORI AL BANO E ROMINA POWER

---

SISTER ACT - UNA SVITATA IN ABITO DA SUORA

---

SOGNA CON ME - ROBERTO BOLLE

---

SOLITI IGNOTI - LOTTERIA ITALIA 2017

---

SOLITI IGNOTI IL RITORNO

---

SPECIALE PORTA A PORTA

---

SPECIALE PORTA A PORTA - IL MASSACRO SILENZIOSO DEI CRISTIANI

---

SPECIALE STORIE ITALIANE

---

SPECIALE TG1

---

SPORT: CALCIO

---

STAI LONTANA DA ME

---

STANOTTE A POMPEI

---

STORIE ITALIANE

---

SUA SANTITA' RECITA IL REGINA COELI

---

SULLE ALI DELL'AMORE

---

SUPERBRAIN - LE SUPERMENTI

---

SUPERBRAIN - SUBITO DOPO

---

SUPERQUARK

---

SUPERQUARK MUSICA

---

SUPERQUARK NATURA

---

TALE E QUALE SHOW

---

TELETHON

---

TENERAMENTE FOLLE (M. FORBES)

---

TG1

---

TG1 - ANNIVERSARIO DEL CAMMINO CATECUMENALE CON PAPA FRANCESCO

---

TG1 - BILLY

---

TG1 - DO RE CIAK GULP

---

TG1 - FUNERALI SOLENNI VITTIME CROLLO PONTE MORANDI

---

TG1 - INCONTRO ECUMENICO DI PREGHIERA

---

TG1 - MINA L'ALIENA

---

TG1 - RELAZIONE ANNUALE DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

---

TG1 - RITO DELLA VIA CRUCIS PRESIDUTO DA PAPA FRANCESCO

---

TG1 - SANTA MESSA IN RICORDO DELLE VITTIME DEL TERREMOTO

---

TG1 - SANTA MESSA NELLA MEMORIA DI DON DINO PUGLISI

---

TG1 - SANTA MESSA PRESIDUTA DA PAPA FRANCESCO

---

TG1 (L.I.S.)

---

TG1 DIALOGO

---

TG1 DIRETTA - GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA DONNA

---

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

TG1 DIRETTA - MESSAGGIO PASQUALE E BENEDIZIONE URBI ET ORBI
TG1 DIRETTA - PALERMO CHIAMA ITALIA
TG1 DIRETTA - RELAZIONE ANNUALE DELL'AUTORITA' NAZIONALE ANTICORRUZIONE
TG1 E RAI1 - UNO MATTINA SPECIALE ELEZIONI 2018
TG1 E RAI QUIRINALE - CELEBRAZIONE DEL 73° ANNIVERSARIO DELLA LIBERAZIONE
TG1 E RAI QUIRINALE - CERIMONIA DI PRESENTAZIONE DEI CANDIDATI AI PREMI "DAVID DI DONATELLO" 2018
TG1 E RAI QUIRINALE - PRIMO MAGGIO FESTA DEL LAVORO
TG1 E RAI VATICANO - DOMENICA DELLE PALME SANTA MESSA PRESIDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 E RAI VATICANO - PAPA FRANCESCO INCONTRA IL MOVIMENTO DEI FOCOLARI
TG1 ECONOMIA
TG1 EDIZIONE SPECIALE
TG1 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG1 RAI1 E RAI QUIRINALE: FESTA DELLA REPUBBLICA
TG1: CERIMONIA DI CANONIZZAZIONE
TG1: CIAO FABRIZIO
TG1: GIORNATA IN MEMORIA DELLE VITTIME DEL TERRORISMO
TG1: OMAGGIO DI PAPA FRANCESCO A PADRE PIO
TG1: OMAGGIO DI PAPA FRANCESCO ALL'IMMACOLATA
THE GOOD DOCTOR
TI RICORDI DI ME?
TI SPOSO MA NON TROPPO
TRE CUORI IN CUCINA
TUTTI I PADRI DI MIO FIGLIO
TUTTO PUO' SUCCEDERE (STAGIONE 3)
TV7
UEFA SUPERCOPPA
ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
UN AMORE DOLCE (DI G. HARVEY)
UN CANE IN FAMIGLIA
UN FIUTO SPECIALE
UN GUAIO DI SORELLA
UN MATRIMONIO DA FAVOLA
UN NATALE D'ORO ZECCHINO
UN PAESE QUASI PERFETTO
UN TAVOLO PER DUE
UNA FANTASTICA E INCREDIBILE GIORNATA DA DIMENTICARE
UNA PALLOTTOLA NEL CUORE 3
UNA SERATA SPECIALE

segue **Tabella A3** - RAI1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

UNA STELLA PER IL BALLO

---

UNA TATA SOTTO COPERTURA

---

UNA VITA DA STAR

---

UNA VOCE PER PADRE PIO

---

UN'ESTATE A CIPRO

---

UN'ESTATE A FIRENZE (E. OPPENHEIMER)

---

UN'ESTATE A PRAGA

---

UN'ESTATE D'AMORE (DI L. STOPKEWICH)

---

UN'ESTATE IN CAMPAGNA

---

UN'ESTATE IN DANIMARCA (I. KIMMEL)

---

UN'ESTATE IN FLORIDA

---

UN'ESTATE IN GRECIA

---

UN'ESTATE IN MONTAGNA

---

UN'ESTATE IN POLONIA

---

UN'ESTATE IN PORTOGALLO

---

UN'ESTATE IN PROVENZA

---

UN'ESTATE IN SICILIA

---

UNO MATTINA

---

UNO MATTINA - IL CAFFÈ DI RAIUNO

---

UNO MATTINA - IL CAFFÈ DI RAIUNO MONDO

---

UNO MATTINA ESTATE

---

UNO MATTINA ESTATE - SPECIALE

---

UNO MATTINA IN FAMIGLIA

---

UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON

---

UNO MATTINA PER TELETHON

---

UTTA DANELLA: BACIO AL CIOCCOLATO

---

UTTA DANELLA: LISA NUOTA SOLA

---

VELVET COLLECTION

---

VIENI DA ME

---

VIENI DA ME MINI

---

WIND MUSIC AWARDS 2018

---

WIND MUSIC AWARDS SUMMER 2018

---

ZERO E LODE!

---

**Nota:** la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

**Tabella A4 - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)**  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

**PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI**

#MAI PIÙ BULLISMO

2 SINGLE A NOZZE

3 DAYS TO KILL

5 COSE DA SAPERE

50 MODI PER FAR FUORI PAPÀ

90° MINUTO SERIE A

AFRICAN CATS - IL REGNO DEL CORAGGIO

AFRICAN CATS - LE AVVENTURE

ALICE IN WONDERLAND

AMAZING RACER - L'INCREDIBILE GARA

AMORE AL PRIMO SGUARDO (K. CONNOR)

AMORE TRA I FIORDI - CUORI NEL GHIACCIO

AMORE TRA I FIORDI - I TEMPI DELL'AMORE

AMORE TRA I FIORDI - IL CANTO DEL VENTO

AMORE TRA I FIORDI - IL MARE DELLE DONNE

AMORE TRA I FIORDI - LA FINE DELL'ERA GLACIALE

AMORE TRA I FIORDI - L'ADDIO AD HANNAH

AMORE TRA I FIORDI - LE DUE ESTATI

AMORE TRA I FIORDI - RITORNO ALLE ORIGINI

AMORE TRA I FIORDI - STAGIONE 1

AMORE TRA I FIORDI - UNA MADRE DAL PASSATO

AMORE TRA I FIORDI - PIU' VITA AI GIORNI

ANTEPRIMA BOSS IN INCOGNITO

ANTEPRIMA FURORE - 20 YEARS

ANTEPRIMA GUARDA...STUPISCI

ANTEPRIMA IL RISTORANTE DEGLI CHEF

ANTEPRIMA NEMO - NESSUNO ESCLUSO

ANTEPRIMA PECHINO EXPRESS - AVVENTURA IN AFRICA

ANTEPRIMA STASERA TUTTO È POSSIBILE

ANTEPRIMA THE VOICE OF ITALY

ANTEPRIMA UNICI

ANTIDOPING

APPENA IN TEMPO PER NATALE

ASTERIX & OBELIX AL SERVIZIO DI SUA MAESTA'

ATTACCO AL POTERE - OLYMPUS HAS FALLEN

AUSTRALIA

AVENGERS: AGE OF ULTRON



*segue* **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

B COME SABATO

---

BELLA DOLCE BABY SITTER

---

BELLA E LETALE

---

BELLA PAZZA IMPOSSIBILE

---

BELLE E GEMELLE

---

BIG HERO 6

---

BLUE BLOODS

---

BOSS IN INCOGNITO

---

BULL

---

CALCIO: AMICHEVOLE NAZIONALE ITALIANA UNDER 21

---

CAMPIONATI EUROPEI: ATLETICA LEGGERA

---

CAMPIONATI EUROPEI: CICLISMO SU PISTA

---

CAMPIONATI EUROPEI: GINNASTICA ARTISTICA

---

CAMPIONATO EUROPEO: GOLF

---

CAMPIONATO EUROPEO: MOUNTAIN BIKE

---

CAMPIONATO EUROPEO: NUOTO

---

CAMPIONATO EUROPEO: NUOTO DI FONDO

---

CAMPIONATO EUROPEO: NUOTO SINCRONIZZATO

---

CAMPIONATO EUROPEO: PALLANUOTO

---

CAMPIONATO EUROPEO: TUFFI

---

CAMPIONATO MONDIALE PALLAVOLO FEMMINILE

---

CAMPIONATO MONDIALE PALLAVOLO MASCHILE

---

CANI EROI

---

CAPTAIN AMERICA: CIVIL WAR

---

CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER

---

CARS 2

---

CASTLE

---

CATTIVE GEMELLE

---

CERIMONIA DI CONSEGNA DELLA BANDIERA ITALIANA AGLI ATLETI OLIMPICI E PARALIMPICI

---

CESARE CREMONINI UNA NOTTE A SAN SIRO

---

CHI HA RUBATO LA MIA VITA? (DI J. BOURQUE)

---

CHIAMATEMI HELEN

---

CHIESA EVANGELICA RIFORMATA DI LUGANO - CULTO DELLA RIFORMA

---

CI VEDIAMO IN TRIBUNALE

---

CICLISMO

---

COSE NOSTRE

---

CRAZY EX-GIRLFRIEND

---

CRIMINAL (ARIEL VROMEN)

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

CRIMINAL MINDS

CULTO EVANGELICO DI NATALE

CULTO EVANGELICO DI PENTECOSTE

DEADLY SPA - WEEKEND DA INCUBO

DELITTI IN PARADISO (STAGIONI: da 4 a 7)

DETTO FATTO

DETTO FATTO XMAS

DIAMOND LEAGUE - GOLDEN GALA PIETRO MENNEA

DIGITAL WORLD

DIRTY DANCING (WAYNE BLAIR)

DOLCI E DELITTI - IL MISTERO DI NATALE (K. TABORI)

DOLCI E DELITTI - LA GARA DI CUCINA (K. TABORI)

DOVE ERAVAMO RIMASTI (DI J. DEMME)

DREAM HOTEL: BRASILE

DREAM HOTEL: CHIANG MAI

DREAM HOTEL: CINA

DREAM HOTEL: CITTA' DEL CAPO

DREAM HOTEL: MALDIVE

DREAM HOTEL: MAROCCO

DREAM HOTEL: MYANNAR

DREAM HOTEL: SRI LANKA

DREAM HOTEL: TOBAGO

DREAM HOTEL: VIETNAM

DRIBBLING

DUE MADRI PER UNA FIGLIA

DUE SOLDATI

DUE SORELLE UN OMICIDIO

DUE UOMINI E MEZZO

È ARRIVATA LA FELICITA' - STAGIONE 2

ELEMENTARY

EMPIRE STATE (D. MONTIEL)

EROI DI STRADA

ESCAPE PLAN - FUGA DALL'INFERNO

EUROPEAN CHAMPIONSHIPS

EUROPEAN CHAMPIONSHIPS 2018: CICLISMO

EUROPEAN CHAMPIONSHIPS: TRIATHLON

F.B.I. OPERAZIONE GATTO

FIORI E DELITTI - UN MATRIMONIO A CARO PREZZO

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

FORECLOSED - QUESTA È LA MIA CASA

FRAMMENTI DI UN INGANNO

FRATELLI DI SANGUE (N. EVERHART)

FRIGO

FROZEN - IL REGNO DI GHIACCIO

FROZEN - LE AVVENTURE DI OLAF

FROZEN FEVER

FURORE 20 YEARS

G.I. JOE - LA VENDETTA

GALILEO

GENERAZIONE GIOVANI

G-FORCE SUPERSPIE IN MISSIONE

GINO BARTALI - L'INTRAMONTABILE

GIOVANI E LONDRA

GIOVANI E RELIGIONE

GIOVANI E RICCHI

GIOVANI E SESSO

GIOVANI E SPORT

GIRO D'ITALIA - GIRO ALL'ARRIVO

GIRO D'ITALIA - GIRO IN DIRETTA

GIRO D'ITALIA - PROCESSO ALLA TAPPA

GLI IMPERDIBILI

GLI OCCHI SU DI TE

GLI OMICIDI DEL LAGO - FANTASMI DAL PASSATO

GLI OMICIDI DEL LAGO - LA QUARTA DONNA

GLI OMICIDI DEL LAGO - LA RAGAZZA DAL VESTITO ROSSO

GLI OMICIDI DEL LAGO - RICORDI E SEGRETI

GLI OMICIDI DEL LAGO - SEGRETI DI FAMIGLIA

GLI OMICIDI DEL LAGO: IL MISTERO DELLE MASCHERE

GLI OMICIDI DEL LAGO: LA SPOSA

GLI SPECIALISTI (STAGIONI: da 1 a 2)

GODS OF EGYPT (A. PROYAS)

GOOD WITCH

GUARDA...STUPISCI

GUARDIA COSTIERA (STAGIONI: da 11 a 17)

HAWAII FIVE-0

HEARTLAND

HELEN DORN - OMBRE DAL PASSATO

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

HELEN DORN - RAGAZZE PERDUTE

HELEN DORN - SENZA PIETÀ

HIDE - SEGRETI SEPOLTI

HOLIDAZE - NATALE CON I MIEI

HOTEL TRANSYLVANIA 2

I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DEL TESORO PERDUTO

I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DELL'OCCHIO VERDE

I FANTASTICI 5 - GLI AMULETI DEL FARAONE

I FATTI VOSTRI

I SEGRETI DI COLD SPRING

I SEGRETI NON RIPOSANO IN PACE

IL BERSAGLIO DELLA VENDETTA

IL CACCIATORE

IL CACCIATORE - NEGLI EPISODI PRECEDENTI

IL COMMISSARIO DUPIN - ALTA MAREA

IL COMMISSARIO DUPIN - LUNEDI' NERO PER IL COMMISSARIO DUPIN

IL COMMISSARIO DUPIN - MORTI MISTERIOSE

IL COMMISSARIO DUPIN - NATURA MORTA IN RIVA AL MARE

IL COMMISSARIO DUPIN - ORGOGLIO BRETONE

IL COMMISSARIO DUPIN - UN CAFFÈ AMARO PER IL COMMISSARIO DUPIN

IL COMMISSARIO HELDT (STAGIONI: da 1 a 3)

IL COMMISSARIO HELLER - VECCHI RICORDI

IL COMMISSARIO LANZ (STAGIONI: da 5 a 8)

IL COMMISSARIO VOSS (IL COMMISSARIO KOSTER) (STAGIONI: da 41 a 46)

IL DOPPIO VOLTO DELLA FOLLIA

IL DUBBIO DELLA VERITA'

IL FIUME DELLA VITA - DANUBIO

IL FIUME DELLA VITA - RIO DELLE AMAZZONI

IL GIOCO DEL TRADIMENTO

IL GIOCO DELLA FOLLIA

IL GIOCO DELL'ILLUSIONE

IL MARCHIO DELL'INGANNO

IL MARITO CHE NON HO MAI CONOSCIUTO

IL MIO ANGELO DI NATALE (P. SHAPIRO)

IL MIO PRINCIPE DI NATALE (D. DECOTEAU)

IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE

IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE - L'INCONTRO

IL NATALE CHE HO SEMPRE DESIDERATO (M. DAMSKI)

*segue* **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

IL NATALE DEI MIEI RICORDI (D. WEAVER)

---

IL NATALE PIÙ BELLO DI SEMPRE

---

IL NOSTRO AMICO CHARLY (STAGIONI: da 5 a 13)

---

IL NOSTRO AMICO KALLE (STAGIONI: da 1 a 5)

---

IL PALIO DI SIENA - 16 AGOSTO 2018

---

IL PARADISO PER DAVVERO

---

IL PRANZO DELA DOMENICA

---

IL RISTORANTE DEGLI CHEF

---

IL RISVEGLIO DELLA FOLLIA

---

IL SABATO DELLA DS

---

IL SEGRETO DI CLARA

---

IL SILENZIO DEL TESTIMONE

---

IL SUPPLENTE

---

IL VECCHIO E IL TOUR

---

INCONTRO PRESIDENTE REPUBBLICA CON NAZIONALE FEMMINILE PALLAVOLO

---

INCUBO BIONDO

---

INDIETRO TUTTA 30 E L'ODE

---

INFERNET

---

INFERNO SULLA TERRA

---

INGANNO IN PARADISO

---

INGANNO PERFETTO

---

INSTINCT

---

IRON MAN 3

---

JANE THE VIRGIN

---

KINGSMAN: SECRET SERVICE

---

KRONOS - IL TEMPO DELLA SCELTA (TESTATA)

---

LA BUSSOLA D'ORO

---

LA CALZA MAGICA

---

LA COPPIA DEI CAMPIONI

---

LA DOMENICA SPORTIVA

---

LA DOMENICA SPORTIVA ESTATE

---

LA DOTTORESSA DELL'ISOLA: CORSA CONTRO IL TEMPO

---

LA DOTTORESSA DELL'ISOLA: UN NUOVO INIZIO

---

LA GRANDE CORSA

---

LA LACRIMA DEL DIAVOLO

---

LA NAVE DEI SOGNI - CANADA

---

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE A BARCELLONA

---

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE A LOIRA

---



segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE IN PROVENZA

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE MONTENEGRO

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: DUBAI

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: PUGLIA

LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: TURCHIA

LA NAVE DEI SOGNI - CUBA

LA NAVE DEI SOGNI - INDONESIA

LA NAVE DEI SOGNI - ISOLA DI PASQUA

LA NAVE DEI SOGNI - ISOLE GALAPAGOS

LA NAVE DEI SOGNI - LAS VEGAS

LA NAVE DEI SOGNI - LE ISOLE COOK

LA NAVE DEI SOGNI - MACAO

LA NAVE DEI SOGNI - MARI DEL SUD

LA NAVE DEI SOGNI - MESSICO

LA NAVE DEI SOGNI - NAMIBIA

LA NAVE DEI SOGNI - PALAU

LA NAVE DEI SOGNI - SEYCHELLES

LA NAVE DEI SOGNI - TAHITI

LA NAVE DEI SOGNI - TANZANIA

LA NAVE DEI SOGNI - THAILANDIA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A LISBONA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A MADEIRA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE ALLE BERMUDA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE ALLE HAWAII

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN ARIZONA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN BIRMANIA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN CILE

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN NUOVA ZELANDA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN SICILIA

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN ZAMBIA

LA NAVE DEI SOGNI - ZAMBESI: CASCATE VITTORIA

LA NAVE DEI SOGNI: MAURITIUS

LA NOSTRA AMICA ROBBIE (STAGIONI: da 1 a 8)

LA PRINCIPESSA E IL RANOCCHIO

LA RAGAZZA DELLA SCOGLIERA

LA SLITTA DEI DESIDERI (M. GRABIAK)

LA SPOSA DI NEVE

LA STILISTA DELLE SPOSE

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

LA STRANA VITA DEI MIEI VICINI (D. DOWNS E K. GAGE)

---

LA TRAGEDIA DI UN UOMO RIDICOLO

---

LA TRAPPOLA DELL'INNOCENZA

---

L'ALTRA DS

---

L'ARTE DEL DUBBIO

---

LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: APPUNTAMENTO CON L'ASSASSINO

---

LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: EREDITA' MORTALE

---

LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: OMICIDIO CON AMORE

---

LE NOVE VITE DEL NATALE

---

LE REGOLE DEL DELITTO PERFETTO

---

LE SPOSE DI COSTANTINO

---

LE WALLENSTEIN - CREATURE DELLA NOTTE

---

LEFT BEHIND LA PROFEZIA

---

LEI È LA MIA FOLLIA

---

LEI È LA MIA OSSESSIONE

---

LEN EUROPEAN AQUATICS

---

L'ISPETTORE COLIANDRO (STAGIONE 7)

---

LO CHIAMAVANO JEEG ROBOT

---

LO SGUARDO DI SATANA - CARRIE (DI K. PEIRCE)

---

LO SQUADRONE

---

MACGYVER

---

MADAM SECRETARY

---

MAI FIDARSI DI UNO SCONOSCIUTO (A. WRIGHT)

---

MAI FIDARTI DELLA TUA EX (T. SHELL)

---

MAI STATI UNITI

---

MALDAMORE

---

MALEFICENT

---

MANGIAFUOCO

---

MARIE BRAND E LE ANIME IRREQUIETE

---

MARIE BRAND E IL PROFUMO DELLA MORTE

---

MARIE BRAND E IL VOLTO D'ANGELO

---

MARIE BRAND E LA GIORNATA NERA

---

MARIE BRAND E LA RAGAZZA SUL RING

---

MARIE BRAND E LA SCIA DI PAURA

---

MARIE BRAND E LE OMBRE DEL PASSATO

---

MARIE BRAND E L'EREDITA' DI OLGA LENAU

---

MARIE BRAND E L'ETERNA GARA

---

MARIE BRAND E L'OMICIDIO PASSIONALE

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

MARIE HEURTIN DAL BUIO ALLA LUCE

MATRIMONIO ROSSO SANGUE

MAZE RUNNER - LA FUGA

MEA CULPA (F. CAVAYÉ)

MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA

MI RIFACCIO VIVO

MICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - RITORNO AL PASSATO

MORNING VOYAGER AI CONFINI DELLA CONOSCENZA

MORTE A CARCASSONNE

MORTE PRESUNTA IN PARADISO

MOZZARELLA STORIES

NATALE A EVERGREEN (A. ZAMM)

NCIS LOS ANGELES

NCIS NEW ORLEANS

NCIS UNITA' ANTICRIMINE

NEL LABIRINTO DEL SERIAL KILLER

NELLA RETE DEL SERIAL KILLER

NELLA TRAPPOLA DELL'INGANNO

NEMO - NESSUNO ESCLUSO

NEMO - NESSUNO ESCLUSO - ANTEPRIMA

NIAGARA QUANDO LA NATURA FA SPETTACOLO

NIGHT TABLOID

NO TOMORROW

NON PUOI NASCONDERTI PER SEMPRE

NON TOCCATE LA MIA CASA

NON TOCCATE MIA FIGLIA

NORA WEISS LA BAMBINA SCOMPARSA

OCEANI 3D

OGNI KILLER HA IL SUO SEGRETO

OLIMPIADI INVERNALI PYEONGCHANG 2018

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - CONCERTO PER UN DELITTO

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - DISPOSTI A TUTTO

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - EREDITA' DI SANGUE

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - IL DOLCE PROFUMO DEL MALE

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - IL VOLTO DELLA MORTE

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - LA CARTA DEL DESTINO

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - LA FINE DELLA CANZONE

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - MEMORIE SEGRETE

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - MORTE NEL BOSCO

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - UN CASO DA BLOG

OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - WINTER: L'ULTIMO CASO

ONE LIFE

OPERAZIONE CUPCAKE

ORA PUOI UCCIDERE LA SPOSA

PALIO DI SIENA

PAPA' A TEMPO PIENO

PASSIONE PERICOLOSA (J. ROSALES)

PASSIONE SENZA REGOLE

PATTINAGGIO ARTISTICO

PECHINO EXPRESS - AVVENTURA IN AFRICA

PIACERE SONO UN PO' INCINTA

PLANET OF THE APES - IL PIANETA DELLE SCIMMIE

POMPEI

PRETTY PRINCESS

PRIMA O POI MI SPOSO

PRINCIPE AZZURRO CERCASI

PROFESSOR T. (GERMANIA) - STAGIONE 1

PROFUMO D'ESTATE

PROTESTANTESIMO

PYEONG CHANG PARALYMPIC GAMES 2018

QUALCOSA DI SPECIALE

QUANDO CHIAMA IL CUORE

QUEL BELLISSIMO BABY SITTER (M. MITCHELL)

QUEL COMPLICATO VIAGGIO DI NATALE

QUEL LUNGO VIAGGIO DI NATALE (R. OLIVER)

QUEL MOSTRO DI SUOCERA

QUEL NOSTRO PICCOLO SEGRETO

QUEL PAZZO VENERDI'

QUELLI CHE ASPETTANO

QUELLI CHE ASPETTANO IL GIRO D'ITALIA

QUELLI CHE IL CALCIO

QUELLI CHE.... DOPO IL TG

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI POLITICHE 2018 CONFERENZA STAMPA

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI POLITICHE 2018 L'INTERVISTA

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI POLITICHE 2018 TAVOLE ROTONDE

RAI PARLAMENTO - ITALIANI NEL MONDO VERSO LE ELEZIONI POLITICHE 2018

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA

RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME

RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA

RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO

RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE

RAI SPORT (RBS)

RAI SPORT: CICLISMO

RALPH SPACCATUTTO

RAPUNZEL - L'INTRECCIO DELLA TORRE

REALITI SCIO'

RECLAIM - PRENDITI CIÒ CHE È TUO

REVENGE

RICHARD BROCK - ANATOMIA DI UN SEGRETO

RICHARD BROCK - IL PREZZO DELLA RESA

RICOCHET - LA MASCHERA DELLA VENDETTA

RICORDAMI ANCORA

ROCCO SCHIAVONE (STAGIONI: da 1 a 2)

ROSEWOOD

S.W.A.T.

S.W.A.T. SQUADRA SPECIALE ANTICRIMINE 2 (B. BOOM)

SBANDATI

SCAMBIAMOCI A NATALE (L. FRIEDLANDER)

SCANZONISSIMA

SCEMO & + SCEMO 2

SCI

SCI ALPINO

SCI FREESTYLE

SCI NORDICO

SCOMPARSA NEL NULLA (H.J. FORD)

SCORPION

SEA PATROL

SEAL TEAM

SEDUZIONE LETALE (N. LEOPARDI)

SEGRETI DI TAPPA

SERENO VARIABILE

SERENO VARIABILE ESTATE

SEX AND THE CITY

SHALL WE DANCE?



segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

SICILIA CABARET

---

SIGNORI DEL VINO

---

SNITCH - L'INFILTRATO

---

SNOWBOARD

---

SONG 'E NAPULE

---

SORGENTE DI VITA

---

SOUL SURFER

---

SOURCE CODE

---

SPECIALE OLIMPIADI PYEONGCHANG 2018 - MAGAZINE

---

SPECIALE TG2

---

SPECIALE TG2 - ELEZIONI 2018

---

SPECIALE UN ANNO DI SPORT

---

SPORT: CALCIO

---

SPY (P. FEIG)

---

SQUADRA OMICIDI BARCELLONA

---

SQUADRA OMICIDI INSTABUL - PATTO DI SANGUE

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - CLUB ROYAL

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - COSTRUZIONI PERICOLOSE

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - LA FINE DI ALP ATAKAN

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - LA PIETRA DEI GUERRIERI

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - L'ULTIMA CORSA

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - MORTE DI UN BROKER

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - PARTITA CHIUSA

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - SCOMODE REALTÀ

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - STAGIONE 1

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - TESTIMONE SILENZIOSO

---

SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - ULTIMA FERMATA ISTANBUL

---

SQUADRA SPECIALE COBRA 11 (STAGIONI: da 4 a 22)

---

SQUADRA SPECIALE COBRA 11 SEZIONE 2 (STAGIONI: da 1 a 2)

---

SQUADRA SPECIALE COLONIA - (STAGIONI: da 6 a 13)

---

SQUADRA SPECIALE LIPSIA (STAGIONI: da 13 a 15)

---

SQUADRA SPECIALE STOCCARDA (STAGIONI: da 5 a 6)

---

SQUADRA SPECIALE VIENNA (SOKO WIEN) (STAGIONI: da 7 a 8)

---

STASERA TUTTO È POSSIBILE

---

STORM RIDER - CORRERE PER VINCERE

---

STRACULT LIVE SHOW

---

STREGHE

---

STRISCIA UNA ZEBRA ALLA RISCOSSA (RACING STRIPES)

---

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

SUBDOLA OSSESSIONE (B. HAYES)

SULLA VIA DI DAMASCO

SUMMER VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA

SUNDAY & PARKER IRRESISTIBILI DETECTIVES

TAKEN - ALLA RICERCA DI SOPHIE PARKER

TAOBUK TAORMINA INTERNATIONAL BOOK FESTIVAL

TELETHON

TG OLIMPICO

TG SPORT

TG SPORT SPECIALE

TG2

TG2 - ACHAB LIBRI

TG2 - COSTUME E SOCIETA'

TG2 - DISCORSO DEL PRESIDENTE DELLA CONSOB

TG2 - DOSSIER

TG2 - DOSSIER VINTAGE

TG2 - E...STATE CON COSTUME

TG2 - EAT PARADE

TG2 - FRANKENSTEIN ALLE 10 IL MOSTRO IN PRIMA PAGINA

TG2 - LAVORI IN CORSO

TG2 - LAVORI IN CORSO ESTATE

TG2 - MEDICINA 33

TG2 - MOTORI

TG2 - MOTORI ESTATE

TG2 - REGATA STORICA DI VENEZIA

TG2 - RELAZIONE 2017 DEL GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

TG2 - RIUNIONE STRAORDINARIA DEL COLLEGIO DELLA CORTE COSTITUZIONALE

TG2 - SI' VIAGGIARE

TG2 - SPECIALE

TG2 - STORIE RACCONTI DELLA SETTIMANA

TG2 - TUTTO IL BELLO CHE C'E'

TG2 (L.I.S.)

TG2 EDIZIONE STRAORDINARIA

TG2 SPECIALE GOVERNO

THE BLACKLIST

THE CALL

THE GOOD DOCTOR

THE GOOD WITCH'S WONDER - UN'AMICA PER CASSIE

segue **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

THE GUNMAN

THE LONE RANGER

THE MCCARTHYS (TUTTI INSIEME APPASSIONATAMENTE)

THE MILLERS

THE PRINCE & ME - THE ELEPHANT ADVENTURE - UN PRINCIPE TUTTO MIO 4

THE STARTUP: ACCENDI IL TUO FUTURO

THE VOICE OF ITALY

THE VOICE OF ITALY - BATTLE

THE VOICE OF ITALY - KNOCK OUT

THE VOICE OF ITALY - LA FINALE

THE VOICE OF ITALY AFTER

THE VOICE OF ITALY BEGINS

THOR: THE DARK WORLD

TRAPPOLA AL 55° PIANO (R. VAUGHN)

TRESPASS

TRILLI E LA NAVE PIRATA

TROPPO FORTE (C. VERDONE)

TROPPO NAPOLETANO

TUTTE LO VOGLIONO

TUTTI I SOSPETTI SU MIA MADRE

UGLY BETTY

UN AMORE SUL LAGO DI GARDA

UN ANGELO SOTTO L'ALBERO

UN ANNO DA LEONI

UN BABBO NATALE TUTTO NUOVO (C. WILL WOLF)

UN CALENDARIO MOLTO SPECIALE

UN CICLONE IN CONVENTO (STAGIONI: da 1 a 17)

UN DIAVOLO DI ANGELO

UN FIDANZATO PER MIA MOGLIE

UN KILLER TRA NOI

UN NATALE MAI RACCONTATO (M. DAMSKI)

UN NATALE REGALE

UN VICINO TROPPO PERFETTO

UNA CASA E TANTI GUAI (M. STEURER)

UNA CORONA PER NATALE

UNA FAMIGLIA ALL'IMPROVVISI

UNA FANTASTICA E INCREDIBILE GIORNATA DA DIMENTICARE

UNA MADRE NON PROPRIO... PERFETTA

*segue* **Tabella A4** - RAI2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

UNA NOTTE AL MUSEO

UNA NOTTE AL MUSEO 2 - LA FUGA

UNICI

UN'ULTIMA OCCASIONE D'AMORE (M. WOOD)

UTTA DANELLA: UN AMORE A VENEZIA - STAGIONE 1

VELENI E BUGIE

VERDETTO FATALE

VIAGGI DA RECORD

VIAGGIO NELL'ITALIA DEL GIRO

VITA CUORE BATTITO (S. COLABONA)

VOLLEYBALL MEN'S WORLD CHAMPIONSHIP

VOLLEYBALL WOMEN'S WORLD CHAMPIONSHIP

VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA

VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA - SPECIALE CUORE

VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA COLLECTION

WALT DISNEY - DONALD DUCK

WALT DISNEY - GOOFY

WALT DISNEY - MICKEY MOUSE

WISDOM OF THE CROWD

WISDOM OF THE CROWD - NELLA RETE DEL CRIMINE

**Nota:** la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

**Tabella A5 - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)**  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

**PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI**

---

#CARTABIANCA

---

1/2H IN PIU'

---

1/2H IN PIU' SPECIALE

---

1941 - ALLARME A HOLLYWOOD

---

24 ORE (L. MANDOKI)

---

42° FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONECARLO

---

45 ANNI

---

A LETTO CON IL NEMICO

---

A MODO MIO

---

A PRIMA VISTA

---

A SPASSO NEL BOSCO

---

ABRAMO

---

AGORA'

---

AGORA' ESTATE

---

AGORA' ESTATE EXTRA

---

AGORA' SPECIALE

---

ALASKA (DI C. CUPELLINI)

---

ALLA LAVAGNA

---

ALLA LUCE DEL SOLE

---

ALLA RICERCA DI NEMO

---

AMICHE DA MORIRE

---

AMORE A PRIMA SVISTA

---

AMORE CRIMINALE

---

ANDREA CAMILLERI IL MAESTRO SENZA REGOLE

---

ANIMA PERSA

---

ANTEPRIMA - CYRANO: L'AMORE FA MIRACOLI

---

ANTEPRIMA AGORA'

---

ANTEPRIMA AGORÀ ESTATE

---

ANTEPRIMA AGORA' SPECIALE

---

ANTEPRIMA AMORE CRIMINALE

---

ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO?

---

ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO? SPECIALE

---

ANTEPRIMA CITTA' SEGRETE

---

ANTEPRIMA COLPO DI SCENA

---

ANTEPRIMA FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO

---

ANTEPRIMA FUORIROMA

---

ANTEPRIMA I MIEI VINILI

---



segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

ANTEPRIMA IL BORGO DEI BORGHI  
 ANTEPRIMA IL MEGLIO DI LA TV DELLE RAGAZZE - GLI STATI GENERALI  
 ANTEPRIMA IL POSTO GIUSTO  
 ANTEPRIMA INDOVINA CHI VIENE A CENA  
 ANTEPRIMA KILIMANGIARO  
 ANTEPRIMA KILIMANGIARO - VIAGGI DI PRIMAVERA  
 ANTEPRIMA KILIMANGIARO SPECIALE PASQUA  
 ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA  
 ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA ANNIVERSARI  
 ANTEPRIMA LA TV DELLE RAGAZZE - GLI STATI GENERALI  
 ANTEPRIMA LE PAROLE DELLA SETTIMANA  
 ANTEPRIMA LE RAGAZZE  
 ANTEPRIMA PRESADIRETTA  
 ANTEPRIMA PRESADIRETTA SABATO  
 ANTEPRIMA PRIMA DELL'ALBA  
 ANTEPRIMA REPORT  
 ANTEPRIMA REPORT CULT  
 ANTEPRIMA RICCHI E POVERI  
 ANTEPRIMA SONO INNOCENTE  
 ANTEPRIMA SPECIALE LE RAGAZZE  
 ANTEPRIMA STORIE DEL GENERE  
 ANTEPRIMA UN GIORNO IN PRETURA  
 ASPETTANDO GEO  
 ASPETTANDO IL RE  
 ASPETTANDO KILIMANGIARO - OGNI COSA È ILLUMINATA  
 ATTACCO AL POTERE  
 ATTENTI ALLE VEDOVE  
 AUDACE COLPO DEI SOLITI IGNOTI  
 BANANA  
 BE HAPPY  
 BEFORE I GO TO SLEEP (R. JOFFE)  
 BELLE MA Povere  
 BENVENUTI A DETROIT (A. SALVADORE)  
 BOLT - UN EROE A QUATTRO ZAMPE  
 BRUNORI SA  
 BULL DURHAM UN GIOCO A TRE...  
 BUON COMPLEANNO PIERO  
 BUONGIORNO ITALIA

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

CAF? EXPRESS

CARO MARZIANO

CAROL (T. HAYNES)

C'ERA UNA VOLTA IL WEST

C'ERA UNA VOLTA IN AMERICA

CHI L'HA VISTO?

CHI L'HA VISTO? 11:30

CHI L'HA VISTO? SPECIALE

CHRONICLES OF WAR

CI VEDIAMO DOMANI

CICLISMO: AMSTEL GOLD RACE

CICLISMO: CLASSICHE DEL NORD LIEGI - BASTOGNE - LIEGI

CICLISMO: MONDIALI

CICLISMO: TIRRENO - ADRIATICO

CITTA' SEGRETE

COAST TO COAST

COCOON

CODE BLACK

COLPO DI SCENA

COLPO DI SCENA - SPECIALE CARLA FRACCI

COME FAI SBAGLI

COMINCIAMO BENE PRIMA

COMINCIAMO BENE PRIMA SPECIALE

COMMISSARI - SULLE TRACCE DEL MALE

COMMISSARI SULLE TRACCE DEL MALE - ANTEPRIMA

CON AURA SENZA AURA. VIAGGIO AI CONFINI DELL'ARTE

CONFUSI E FELICI

CORREVA L'ANNO

COSÌ È LA VITA

COSI' IN TERRA

CUORE

CUORI IN CUCINA

CYRANO - L'AMORE FA MIRACOLI

DALLE 9 ALLE 5... ORARIO CONTINUATO (C. HIGGINS)

DARLING COMPANION

DE PRETORE VINCENZO

DELIVERY MAN

DESCONOCIDO - RESA DEI CONTI

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

DICK & JANE - OPERAZIONE FURTO

DIO ESISTE E VIVE A BRUXELLES

DIPLOMACY - UNA NOTTE PER SALVARE PARIGI

DIVORZIO D'AMORE

DOC 3

DOC 3 - NATA FEMMENA

DOC MARTIN (STAGIONI: da 1 a 8)

DOMENICA GEO

DOTTORI IN CORSIA - OSPEDALE PEDIATRICO BAMBINO GESÙ

DRAGONFLY - IL SEGNO DELLA LIBELLULA

E LA NAVE VA

E LASCIATEMI DIVERTIRE

ELIZA GRAVES

ELSER - 13 MINUTI CHE NON CAMBIARONO LA STORIA

ER PIU' - STORIA D'AMORE E DI COLTELLO

ERA D'ESTATE

ERA MIO PADRE

EX AMICI COME PRIMA!

FAI BEI SOGNI

FAMIGLIA IN FUGA

FANTASMA D'AMORE

FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO

FIGU - ALBUM DI PERSONE NOTEVOLI

FIORE DI CACTUS (G. SAKS)

FIORI D'ACCIAIO

FLASH (PUNTATA PILOTA)

FOGLIE D'AUTUNNO (R. ALDRICH)

FRANNY

FRATELLI UNICI

FREE STATE OF JONES

FRENCH KISS (DI L. KASDAN)

FUMO DI LONDRA

FUOCO NELLA STIVA

FUORI CONTROLLO (M. CAMPBELL)

FUORICLASSE (STAGIONI: da 1 a 3)

FUORIROMA

FURY

GEMMA BOVERY

*segue* **Tabella A5** - RA13: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

GEO

---

GEO & GEO

---

GEO MAGAZINE

---

GIACOBBE

---

GIRO ROSA

---

GIÙ LA TESTA

---

GIUSEPPE

---

GLI IMPERDIBILI

---

GLI INCREDIBILI

---

GLI ULTIMI SARANNO ULTIMI

---

GRACE DI MONACO

---

GRAZIE DEI FIORI

---

GRAZIE DEI FIORI SPECIALE SANREMO

---

HAROLD E IL NONNO INVENTORE

---

HARRY TI PRESENTO SALLY...

---

HERCULES

---

HOLES - BUCHI NEL DESERTO

---

HUMAN FLOW

---

I COMPAGNI

---

I DIECI COMANDAMENTI

---

I FIGLI DI NESSUNO

---

I GRANDI PROTAGONISTI

---

I MAGNIFICI SETTE

---

I MEDICI LORENZO IL MAGNIFICO

---

I MIEI VINILI

---

I SOGNI SEGRETI DI WALTER MITTY

---

I SOLITI IGNOTI

---

I TOPI - STAGIONE 1

---

IERI E OGGI

---

IL 13° GUERRIERO

---

IL BORGO DEI BORGHI

---

IL BUONO IL BRUTTO IL CATTIVO

---

IL COMMISSARIO REX (STAGIONI: da 6 a 9)

---

IL CONDANNATO - CRONACA DI UN SEQUESTRO

---

IL CORAGGIO DELLA VERITA' (E. ZWICK)

---

IL DIAVOLO ALLE 4

---

IL DIRITTO DI UCCIDERE (G. HOOD)

---

IL FIDANZATO DI MIA SORELLA

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

IL GIOIELLO DEL NILO

IL GIOVANE FAVOLOSO

IL GRANDE E POTENTE OZ

IL GUFO E LA GATTINA (H. ROSS)

IL MEDICO DEI PAZZI

IL MEGLIO DI LA TV DELLE RAGAZZE - GLI STATI GENERALI

IL MONDO ADESSO

IL PADRE DELLA SPOSA

IL PADRE DELLA SPOSA 2

IL POSTO GIUSTO

IL POSTO GIUSTO COLLECTION

IL PREZZO

IL PRINCIPE ABUSIVO

IL ROMPISCATOLE (B. STILLER)

IL SABATO DI TUTTA SALUTE

IL SAPORE DEL SUCCESSO (DI J. WELLS)

IL SEGNO DI VENERE

IL SEGRETO DEI SUOI OCCHI

IL TEATRO DI EDUARDO

ILLUMINATE

IN ARTE PATTY PRAVO

IN VIAGGIO CON LEI

INDIFESA

INDOVINA CHI VIENE A CENA

INDOVINA CHI VIENE DOPO CENA

INFINITO CRIMINE - INDAGINE SULLA NDRANGHETA

INSONNIA D'AMORE

INVIATI SPECIALI

IO DANIEL BLAKE

IO E LEI

SOLE

ITALIA INFINITA

ITALIAN BEAUTY

JANE EYRE

JERRYSSIMO

JOY

KATIA REGINA SENZA CORONA (R. SIODMAK)

KHUMBA



segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

KILIMANGIARO

---

KILIMANGIARO - IL GRANDE VIAGGIO

---

KILIMANGIARO - OGNI COSA È ILLUMINATA

---

KILIMANGIARO - TUTTE LE FACCE DEL MONDO

---

KILIMANGIARO - VIAGGI DI PRIMAVERA

---

KILIMANGIARO SPECIALE PASQUA

---

KILIMANGIARO STORIE

---

LA BIBBIA - DAVIDE

---

LA BIBBIA - GENESI LA CREAZIONE E IL DILUVIO

---

LA CADUTA - GLI ULTIMI GIORNI DI HITLER

---

LA CITTA' DI ZENO

---

LA CORRISPONDENZA

---

LA CORSA DE L'ORA

---

LA DIFESA DELLA RAZZA

---

LA FELICITA' È UN SISTEMA COMPLESSO

---

LA GENTE CHE STA BENE

---

LA GRANDE STORIA

---

LA GRANDE STORIA SPECIALE

---

LA LEGGENDA DEGLI UOMINI STRAORDINARI

---

LA LINEA VERTICALE

---

LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE

---

LA MAGA DELLE SPEZIE

---

LA MARCIA DEI PINGUINI - IL RICHIAMO

---

LA MIA PASSIONE

---

LA PAZZA GIOIA

---

LA RAGAZZA DEL SECOLO

---

LA RAGAZZA DEL TRENO

---

LA RISAIA

---

LA SIGNORA DEL WEST

---

LA STELLA DI ANDRA E TATI

---

LA TEGOLA E IL CASO

---

LA TENEREZZA (G. AMELIO)

---

LA TV DELLE RAGAZZE - GLI STATI GENERALI

---

L'AFFITTACAMERE (R. QUINE)

---

L'AQUILONE DI CLAUDIO

---

LAST COP - L'ULTIMO SBIRRO (STAGIONI: da 1 a 5)

---

LE AVVENTURE DI PINOCCHIO

---

LE AVVENTURE DI TOM SAWYER

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

LE PAROLE DELLA SETTIMANA

LE PAROLE DELL'ANNO

LE RAGAZZE

LE RAGAZZE DEL '68

LE ULTIME PAROLE DELLA SETTIMANA

LESSICO FAMILIARE

LINEA DI SEPARAZIONE - STAGIONE 2

LITIGI D'AMORE

LO CHIAMAVANO JEEG ROBOT

LO STRAORDINARIO VIAGGIO DI T.S. SPIVET

L'ONOREVOLE ANGELINA

L'OTTAVA NOTA - BOYCHOIR

L'ULTIMA SPIAGGIA (A. QUADRETTI)

L'ULTIMA VIOLENZA

L'ULTIMO LUPO

L'ULTIMO SPETTACOLO DI PELÈ

LUNGO IL FIUME E SULL'ACQUA

L'UOMO CHE SUSSURRAVA AI CAVALLI

LXXII PREMIO STREGA

M

MAI STATI UNITI

MALINCONICO AUTUNNO

MARILYN

MARITO IN PROVA (M. FRANK)

MASTER & COMMANDER - SFIDA AI CONFINI DEL MARE (P. WEIR)

MAXIMILIAN IL GIOCO DEL POTERE E DELL'AMORE - STAGIONE 1

MCFARLAND USA

MEDICUS

METEO

MI MANDA RAITRE

MI MANDA RAITRE IN +

MINI RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO

MISERIA E NOBILTÀ

MISS SARAJEVO

MONEY MONSTER - L'ALTRA FACCIA DEL DENARO

MORTDECAI

MOSE'

MUNE - IL GUARDIANO DELLA LUNA

*segue* **Tabella A5** - RA13: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

NATA IERI  
NATALE ALL'IMPROVVISO  
NEL NOME DEL POPOLO ITALIANO  
NEMICHE PER LA PELLE  
NERO WOLFE  
NESSUNO SI SALVA DA SOLO  
NON È UN PAESE PER GIOVANI  
NON HO L'ETA'  
NONNO ALL'IMPROVVISO  
NOTTE AL MUSEO - IL SEGRETO DEL FARAONE  
O TUONO 'E MARZO  
OGNI MALEDETTO NATALE  
OMAGGIO A BERNARDO BERTOLUCCI  
ONE DAY  
ONE FOR THE MONEY  
OSSIGENO  
OSSIGENO GLI INEDITI  
PALAZZO VECCHIO UNA STORIA DI ARTE E POTERE  
PANE AMORE E FANTASIA  
PANE AMORE E GELOSIA  
PANE AMORE E...  
PANIC ROOM  
PARADISO AMARO  
PARIGI A TUTTI I COSTI  
PARLO DA SOLA - SPECIALE ANNA MARCHESINI  
PASSATO E PRESENTE  
PAZZE DI ME  
PER QUALCHE DOLLARO IN PIÙ  
PER UN PUGNO DI DOLLARI  
PER UN PUGNO DI LIBRI  
PIEDONE A HONG KONG  
PIEDONE D'EGITTO  
PIEDONE L'AFRICANO  
PIEDONE LO SBIRRO  
PINO DANIELE - IL TEMPO RESTERA'  
POLI OPPOSTI  
POPEYE - BRACCIO DI FERRO  
PORGI L'ALTRA GUANCIA

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

POVERI MA BELLI

POVERI MILIONARI

PRESADIRETTA

PRIDE

PRIMA DELL'ALBA

PRIMA O POI MI SPOSO

PRIMO AMORE (D. RISI)

PROCESSO ALLA TAPPA TOUR

PROGRAMMI DELL'ACCESSO - LAZIO

QUALCOSA DI NUOVO

QUANTE STORIE

QUANTE STORIE SPECIALE

QUI VENEZIA CINEMA

RABONA - IL COLPO A SORPRESA

RADICI - L'ALTRA FACCIA DELL'IMMIGRAZIONE

RADICI ANTEPRIMA

RAI CULTURA - PROVINCIA CAPITALE

RAI CULTURA - SPECIALE PROVINCIA CAPITALE

RAI CULTURA - STRADE: 90 ANNI DI STORIA ITALIANA

RAI CULTURA - TV STORIA

RAI EDUCATIONAL - TV TALK

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI POLITICHE 2018 L'INTERVISTA

RAI PARLAMENTO - ELEZIONI POLITICHE 2018 TAVOLE ROTONDE

RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME

RAI PARLAMENTO - SPAZIOLIBERO

RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA

RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO

RAI PARLAMENTO ELEZIONI POLITICHE 2018 - MESSAGGI AUTOGESTITI

REGALI DA UNO SCONOSCIUTO

REPORT

REPORT CULT

REPORT PLUS

RICCHI E POVERI

RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO

ROBIN E MARIAN

ROCKY

ROCKY BALBOA (DI S. STALLONE)

ROCKY II

*segue* **Tabella A5** - RA13: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

ROCKY III

---

ROCKY IV

---

ROCKY V

---

SALOMONE

---

SANSONE E DALILA

---

SCIALLA

---

SCUSI LEI È FAVOREVOLE O CONTRARIO?

---

SEMBRA IERI - CRONACA E STORIA

---

SILENCE

---

SITI ITALIANI PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

---

SONO INNOCENTE

---

SOPRAVVISSUTE

---

SPECIALE #CARTABIANCA

---

SPECIALE COMMUNITY - LE STORIE

---

SPECIALE LE RAGAZZE

---

SPOSAMI PAPÀ

---

STORIE DEL GENERE

---

STORIE MALEDETTE

---

SUBURRA

---

SUFFRAGETTE

---

SUITE FRANCESE

---

TELETHON

---

TERRE D'AUTORE

---

TG3

---

TG3 - FUORI TG

---

TG3 - LINEA NOTTE

---

TG3 - SPECIALE

---

TG3 - SPECIALE ELEZIONI

---

TG3 - SPECIALE ELEZIONI POLITICHE 2018

---

TGR - 66° RADUNO NAZIONALE BERSAGLIERI

---

TGR - 70° PRIX ITALIA

---

TGR - 91° ADUNATA NAZIONALE ALPINI

---

TGR - BELLITALIA

---

TGR - BUONGIORNO REGIONE

---

TGR - ESTOVEST

---

TGR - FERMO IL PALIO DELL'ASSUNTA

---

TGR - IL SETTIMANALE ESTATE

---

TGR - LA GIOSTRA DELLA QUINTANA

---

segue **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
 Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

TGR - LEONARDO

TGR - MEDITERRANEO

TGR - MEZZOGIORNO ITALIA

TGR - OFFICINA ITALIA

TGR - PALIO DE LA MARCILIANA

TGR - PALIO DI ASTI

TGR - PETRARCA: LE PAROLE DELLA CULTURA

TGR - PIAZZA AFFARI

TGR - PULIAMO IL MONDO

TGR - REGIONEUROPA

TGR - SALONE NAUTICO DI GENOVA

TGR - SPECIALE FAI

TGR - SPECIALE PULIAMO IL MONDO

TGR LAZIO - IL SETTIMANALE

TGR SPECIALE OASI WWF

TGR SPECIALE TERREMOTO

THE EAGLE

THE HATEFUL EIGHT

THE IMITATION GAME

THE PROGRAM (S. FREARS)

THE REACH CACCIA ALL'UOMO

THE TOURIST

THE WALK

TIMELINE

TORMENTO

TORNO INDIETRO E CAMBIO VITA

TOUR DE FRANCE - DIRETTA

TOUR DE FRANCE - PROCESSO ALLA TAPPA

TOUR DE FRANCE - TOUR ALL'ARRIVO

TOUR IN DIRETTA

TRISTANO & ISOTTA

TROPPO FORTE

TRUTH: IL PREZZO DELLA VERITA'

TUTTA COLPA DELLA BREXIT

TUTTA SALUTE

TUTTA SALUTE - A GENTILE RICHIESTA

TUTTA SALUTE - SPECIALE AIRC

TUTTIFRUTTI



*segue* **Tabella A5** - RAI3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2018)  
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2018. Fascia oraria: 6.00 – 24.00

---

TUTTO DAVANTI A QUESTI OCCHI

---

ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA

---

UN FANTASTICO VIA VAI (L. PIERACCIONI)

---

UN GENIO DUE COMPARI UN POLLO

---

UN GIORNO IN PRETURA

---

UN ITALIANO IN AMERICA

---

UN MATRIMONIO DA FAVOLA

---

UN POSTO AL SOLE

---

UN TOCCO DI CLASSE

---

UN UOMO INNOCENTE (P. YATES)

---

UNA CADILLAC TUTTA D'ORO

---

UNA CANZONE PER MARION

---

UNA GIORNATA PARTICOLARE

---

UNA NOTTE AL MUSEO

---

UNA NOTTE AL MUSEO 2 - LA FUGA

---

UNA NOTTE CON LA REGINA

---

UNA STRADA VERSO IL DOMANI - KU'DAMM 56

---

UNA VEDOVA ALLEGRA... MA NON TROPPO

---

UNDER THE RADAR

---

VELOCE COME IL VENTO

---

VERBA VOLANT

---

VERO DAL VIVO - FRANCESCO DE GREGORI

---

VIA DALLA PAZZA FOLLA

---

VIA DALL'INCUBO (M. APTED)

---

VITA DI PI

---

VIVA LA LIBERTA'

---

VIVA L'ITALIA

---

VOXPOPULI

---

VULCANO LOS ANGELES 1997 (M. JACKSON)

---

WALL STREET

---

YOUNG & HUNGRY - CUORI IN CUCINA

---

ZORRO

---

**Nota:** la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

**Tabella A6 - Programmazione sottotitolata - Tg e Informazione sportiva (anno 2018)**  
 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>							
<b>7-8</b>	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00
	Tg1 L.I.S. 7.30	Tg1 L.I.S. 7.30	Tg1 L.I.S. 7.30	Tg1 L.I.S. 7.30	Tg1 L.I.S. 7.30		
<b>8-9</b>	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00
<b>9-10</b>	Tg1 9.00	Tg1 9.00	Tg1 9.00	Tg1 9.00	Tg1 9.00	Tg1 9.00	Tg1 9.00
	Tg1 9.30	Tg1 9.30	Tg1 9.30	Tg1 9.30	Tg1 9.30	Tg1 L.I.S. 9.30	Tg1 L.I.S. 9.30
<b>10-11</b>	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55		
<b>11-12</b>							
<b>12-13</b>	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00
	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00	Tg Sport (Tg3) 12.00
							Tg3 L.I.S. 12.55
<b>13-14</b>	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00
<b>14-15</b>	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.15
<b>15-16</b>	Tg3 L.I.S. 15.10	Tg3 L.I.S. 15.10	Tg3 L.I.S. 15.10	Tg3 L.I.S. 15.10	Tg3 L.I.S. 15.10	Tg3 L.I.S. 14.50	
	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30		
<b>16-17</b>						Tg1 16.30	Tg1 17.00
<b>17-18</b>							
<b>18-19</b>	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30		
	Tg2 L.I.S. 18.10	Tg2 L.I.S. 18.10	Tg2 L.I.S. 18.10	Tg2 L.I.S. 18.10	Tg2 L.I.S. 18.10	Tg2 L.I.S. 18.05	
	Tg2 18.15	Tg2 18.15	Tg2 18.15	Tg2 18.15	Tg2 18.15		
<b>19-20</b>							Tg2 L.I.S. 19.30
<b>20-21</b>	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00
<b>21-22</b>							
<b>22-23</b>							
<b>23-24</b>							



Finito di stampare  
nel mese di giugno 2019  
dalla Revelox srl  
Roma

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



