AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Relazione annuale 2018

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

www.agcom.it

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

AGCOM

RELAZIONE ANNUALE 2018

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
LAURA ARÌA
ANTONIO PERRUCCI

Capo di gabinetto del Presidente
ANNALISA D'ORAZIO

Indice

Prefazione del Presidente: 20 anni di AGCOM 7

Premessa alla lettura 9

CAPITOLO I

Il contesto istituzionale dell'Autorità . . . 11

1.1 L'Autorità nel contesto europeo 14

1.2 Il ruolo e le relazioni istituzionali dell'Autorità nel contesto italiano . . . 18

1.3 Le sinergie e la nuova regolamentazione . 24

CAPITOLO II

L'attività dell'Autorità 31

2.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni 33

2.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli 37

2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale 42

2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale 53

2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti. . 58

2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio 65

2.7 L'attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione 68

CAPITOLO III

Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati 73

3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni 77

3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali 98

3.3 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale 105

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità 141

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane 143

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari . . . 150

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale 154

CAPITOLO V

I risultati conseguiti e i programmi di lavoro 157

5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità 160

5.2 I risultati del piano di monitoraggio . . . 162

5.3 I programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno 177

Appendice di documentazione 185

La *Relazione annuale 2018 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 2017 e il 30 aprile 2018.

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

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

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

Sul sito www.agcom.it 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

Prefazione del Presidente: 20 anni di AGCOM

L'anno trascorso è stato un anno importante per l'AGCOM: oltre ad alcuni eventi significativi che ne hanno caratterizzato l'attività, nel marzo 2018 si è chiuso un ciclo di storia lungo ormai venti anni. Un anno di valutazione e bilancio dell'operato e allo stesso tempo di riflessione sulle prospettive, alla luce dei cambiamenti che caratterizzano i settori regolati e il sistema digitale.

L'Europa spinge per il rafforzamento del mercato unico digitale e della competitività delle imprese europee. Dopo il roaming *e gli interventi in materia di* net neutrality*, restano prioritarie le azioni per assicurare la copertura universale a 100 mega a tutti i cittadini e andare oltre: spingere la connettività ultra veloce per aprire la strada alla* Giga Society *nel 2025, con gli obiettivi 5G e lo sviluppo delle infrastrutture di accesso.*

Nel periodo trascorso, alcuni eventi significativi hanno caratterizzato la strada italiana in questa direzione. Il percorso tracciato dalla legge bilancio 2018 per la liberazione della banda 700 MHz dagli usi radiotelevisivi e l'assegnazione delle frequenze ai servizi e alle applicazioni 5G. La Relazione evidenzia i passi compiuti al riguardo in questo anno, a partire dalla pubblicazione degli esiti della nostra indagine conoscitiva sul 5G, l'avvio dei progetti di sperimentazione sul territorio, la valutazione dei progetti di sviluppo delle reti su frequenze 3,4-3,6 GHz, il regolamento per l'assegnazione delle frequenze 700 MHz, 3,6-3,8 GHz e 26 GHz. Sul fronte delle conseguenze della liberazione della banda 700 MHz, l'adozione del nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il settore televisivo e l'avvio dei lavori per la determinazione delle reti digitali terrestri di nuova generazione.

Nel corso dell'anno si è riproposto con forza il tema dello scorporo della rete fissa di accesso di Telecom Italia. L'Autorità, già impegnata nel rafforzamento del modello di equivalence *e nel miglioramento della qualità e delle prestazioni dei servizi all'ingrosso, sta valutando la richiesta di separazione legale ricevuta dalla società.*

È stato anche l'anno della risoluzione della posizione vietata di Vivendi costituitasi in seguito al raggiungimento del doppio collegamento detenuto in Telecom Italia e Mediaset.

L'anno dell'approvazione del nuovo contratto di servizio pubblico RAI che ci vedrà impegnati nel controllo degli obblighi e l'anno dell'attuazione della riforma in materia di cinema e audiovisivo che ci ha visto impegnati nell'elaborazione e adozione del nuovo quadro di regole.

Nel settore postale è venuto meno l'ultimo spicchio di monopolio, con la liberalizzazione e la successiva regolamentazione del mercato dei servizi di gestione e recapito degli atti giudiziari. Al tempo

stesso, l'Autorità ha avviato importanti riflessioni sul mercato della logistica e della gestione dei pacchi e dei servizi collegati di consegna veloce, in profonda trasformazione per effetto dell'aumento del commercio elettronico e dei nuovi modelli di business *degli OTT.*

L'anno trascorso si caratterizza anche per le novità e la complessità delle tematiche di tutela dei consumatori e garanzia dei principi alla base dei media. Oltre alle problematiche di trasparenza e correttezza che ci hanno visti impegnati sulla questione della fatturazione e del rinnovo mensile dei canoni dei servizi di telecomunicazioni, numerose e complesse sono state le risposte ai cambiamenti indotti dall'utilizzo crescente di Internet sulle garanzie dei diritti in rete. Gli strumenti di intervento in questo caso vanno ponderati in un quadro normativo non adatto ai tempi e nella complessità degli interventi in un sistema articolato come una rete globale. Abbiamo, infatti, portato avanti attività di regolazione in un vuoto legislativo, sempre più rischioso se si pensa a fenomeni come Russiagate e Cambridge Analytica, in materia di web *e uso di contenuti* online*, spesso con coraggio o lungimiranza. A partire dagli sviluppi del regolamento sulla tutela del diritto d'autore* online*, l'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, gli atti di indirizzo in materia di lotta al razzismo, alla lesione della dignità della persona, al* cyberbullismo *sui media incluso il* web*, fino alla più recente istituzione del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali. Sempre sulla scia dello sviluppo degli scambi e dei consumi attraverso la rete Internet e della trasformazione dei modelli di* business*, abbiamo avviato l'Indagine conoscitiva sull'uso di* Big data *e in particolare sui molteplici aspetti di correlazione con le nostre competenze, quali la tutela dei consumatori digitali, la raccolta pubblicitaria nel sistema delle comunicazioni, il pluralismo dell'informazione, il diritto ad essere informati.*

L'anno trascorso, dunque, ha certificato il radicale cambiamento dell'asse della comunicazione che si è spostata sempre di più su Internet. Contrariamente però alle potenzialità della rete, la comunicazione si è relegata, in maggior misura, sui social network *non perdendo però mai di vista la televisione, che resta il* medium *per eccellenza. Come regolatori "per le garanzie nelle comunicazioni" ne abbiamo preso atto e, seppur in assenza di copertura normativa primaria, abbiamo attivato un convinto coinvolgimento dei principali* player *della rete. È stato, per certi versi, "l'anno zero" della nuova regolazione che necessita di una sempre più forte condivisione anche presso gli stessi* stakeholder *(come la stessa Commissione europea, e in particolare la Commissaria per l'economia e la società digitali Mariya Gabriel, ci ricorda) attraverso strumenti di auto e co-regolamentazione. La rete, in ultima istanza, è il nuovo mezzo di comunicazione che abbraccia tutti i settori di nostra competenza, dalla* par condicio *(che parte dalla tv ma che monta sui* social*), alla tutela del consumatore (spesso vittima, a sua insaputa, di trappole della navigazione), dalla fruizione di contenuti non editoriali (ma di grande* share*), alla stampa (che grazie ai* social *sta rapidamente perdendo lettori a scapito di* post *e commenti spesso* fake*). Si tratta dunque di una sfida nuova che, a vent'anni dalla nostra istituzione, rende quanto mai attuale il ruolo dell'AGCOM.*

Le attività svolte e i progetti per il futuro di cui le pagine che seguono danno resoconto sono il risultato della cooperazione con i colleghi e soprattutto dell'operato delle persone che lavorano in Autorità, con cui ho il privilegio di collaborare.

Angelo Marcello Cardani
Presidente dell'AGCOM

Premessa alla lettura

La Relazione annuale, come da legge istitutiva dell'Autorità, è un documento con il quale l'AGCOM rende conto dell'attività svolta nei settori di propria competenza 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.

Il percorso espositivo della Relazione annuale 2018 è articolato in cinque capitoli, strutturati in modo da offrire la possibilità anche di una lettura disgiunta rispetto all'intera Relazione.

La natura della regolamentazione in tema di comunicazioni elettroniche, audiovisivo e settore postale comporta un confronto costante 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 gli *stakeholder*, le Università e gli enti di ricerca. L'AGCOM è stata, di conseguenza, particolarmente impegnata sul fronte sia comunitario e internazionale, sia nazionale: l'Autorità ha infatti offerto il proprio bagaglio di esperienze e conoscenze maturato negli anni al servizio degli organismi attivi nei diversi settori di competenza; 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 delineati i percorsi regolatori sviluppati dall'Autorità nei diversi settori affidati alle proprie competenze, le azioni intraprese a beneficio di consumatori e 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.

Ciò consente di interpretare le scelte assunte proiettandosi in una prospettiva futura, con lo scopo di trarre indicazioni sulle attività ancora da programmare. 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 il Capitolo V.

L'azione presente e futura dell'Autorità si esplica in un contesto economico caratterizzato da cambiamenti socio-culturali e da continue trasformazioni negli assetti delle imprese e dei mercati. Gli

scenari che hanno caratterizzato l'anno trascorso nel settore delle telecomunicazioni, in quello 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 completamento del percorso di definizione dell'assetto organizzativo; di ciò si dà conto nel Capitolo IV, il cui filo conduttore è l'organizzazione dell'Autorità e che evidenzia altresì 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.

2018

1.

Il contesto istituzionale dell'Autorità

Introduzione

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha confermato e potenziato il proprio impegno in ambito internazionale e nel contesto istituzionale italiano. Mediante le formule ascendenti della partecipazione, rese disponibili dal fortemente integrato contesto europeo, l'Italia ha occupato un ruolo attivo nell'attuazione del progetto composito e ambizioso della Strategia per il mercato unico digitale[1] che, come noto, costituisce lo sfondo programmatico sul quale si innestano i numerosi processi europei di riforma legislativa afferenti al comparto delle comunicazioni digitali. Intercettando le prorompenti dinamiche di sviluppo dell'ecosistema digitale, le istituzioni europee hanno inteso massimizzarne l'impatto, identificando i processi di digitalizzazione quale leva per il rilancio economico e sociale dell'Europa.

Redatta dalla Commissione europea con l'obiettivo di disegnare un percorso di produzione normativa europea in grado di cogliere le opportunità del digitale, la Strategia si pone come obiettivo quello di rimuovere gli ostacoli al pieno dispiegarsi di infrastrutture ad elevatissima capacità che possano sostenere una florida domanda di servizi digitali – servizi della società dell'informazione, di comunicazione elettronica, di contenuti, ecc. – così che questa possa, a sua volta, consentire alla complessiva offerta digitale europea di svilupparsi.

Nella consapevolezza della maturità delle dinamiche di convergenza, l'approccio dell'Esecutivo europeo è stato di programmare una serie di misure complementari da porre in essere 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.

La trasformazione digitale, che sta interessando tutti i settori della società e dell'economia a livello globale, se da un lato offre significative opportunità di crescita economica in ragione della molteplicità di servizi a carattere fortemente innovativo forniti *online*, dall'altro porta con sé anche rischi: nuove sfide legate alla gestione dei dati personali e alla sicurezza digitale si impongono nei mercati. L'Autorità, al fine di acquisire una conoscenza adeguata e presidiare i complessi fenomeni evolutivi, ha messo in campo molteplici iniziative, anche in cooperazione, come verrà descritto nel corso di questo capitolo.

Prestando il proprio contributo di esperienza e conoscenza del settore di competenza, l'Autorità ha collaborato con le diverse articolazioni governative – Parlamento, organi di Governo, Ministeri, enti locali – per supportare, nel rispetto dei reciproci ruoli, le iniziative intraprese da Parlamento e Governo.

L'Autorità ha promosso l'innovazione e la ricerca nei settori di competenza anche attraverso forme di collaborazione con le Università italiane e i centri di ricerca di maggior prestigio a livello nazionale e internazionale, nella ferma convinzione che la virtuosa e proficua cooperazione è la strada vincente per accrescere il ruolo dell'Autorità e, al contempo, instaurare sinergie positive nel raccordo tra le attività del regolatore di settore e il mondo accademico.

Una preziosa rete di rapporti deriva, infine, dal dialogo – alimentato costantemente – con la comunità finanziaria, sia nazionale sia internazionale, per consentire alla stessa di investire in un ambiente di mercato sano, competitivo e trasparente.

[1] http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN

1.1 L'Autorità nel contesto europeo

Nel periodo di riferimento, i processi di riforma avviati nel 2016 dalla Commissione europea sono entrati nel vivo del dibattito legislativo.

Nel settore dei servizi di media audiovisivi, la proposta di aggiornamento della Direttiva 2010/13/UE è attualmente all'esame dei co-legislatori europei nell'ambito della fase di prima lettura del processo legislativo ordinario di cui all'art. 294 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE).

La Commissione Parlamentare Cultura – CULT – competente nel merito, ha adottato (il 25 aprile 2017) un progetto di risoluzione legislativa, deliberando contestualmente l'avvio dei negoziati inter-istituzionali, successivamente confermato dal *plenum* del Parlamento europeo. Il Consiglio dell'Unione, nel corso del mese di maggio 2017, ha adottato un approccio generale sulla riforma, aprendo la strada all'avvio dei negoziati di c.d. "trilogo", finalizzati all'individuazione di un punto di vista condiviso sui vari temi oggetto delle proposte di riforma. I negoziati, tuttora in corso, hanno avuto un'accelerazione nel corso del semestre di presidenza bulgaro ed è possibile prevedere che l'*iter* si concluda con successo prima dell'estate 2018.

Per quanto concerne il settore delle comunicazioni elettroniche, è proseguito l'esame delle proposte legislative per un Codice europeo e un nuovo Regolamento BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communication*). I testi di riforma sono attualmente oggetto di discussioni di trilogo. Tra i principali temi al centro del dibattito, figurano la disciplina dell'accesso fisso all'ingrosso, quella dello spettro radio e il disegno istituzionale di settore.

Con riguardo al primo tema, la discussione verte in particolare sulla individuazione di un punto di equilibrio tra gli obiettivi di promozione degli investimenti infrastrutturali in reti a elevatissima capacità e di protezione di dinamiche concorrenziali di lungo periodo, in relazione a vari istituti regolamentari (ad esempio, le proposte in tema di trattamento regolamentare del co-investimento, le condizioni di applicabilità delle misure simmetriche e la disciplina dei prezzi dei servizi di terminazione).

Con riferimento allo spettro radio, il dibattito oscilla tra centralizzazione dei processi regolamentari a livello europeo, suggerita dalla Commissione e sostenuta dal Parlamento europeo, e istanze di maggiore flessibilità in ambito nazionale, in un'ottica di sussidiarietà ed efficiente gestione delle risorse scarse, sostenute dagli Stati membri in seno al Consiglio UE.

Infine, per quanto riguarda il disegno istituzionale del settore delle comunicazioni elettroniche, la discussione in corso all'interno dei triloghi riguarda le competenze da demandare alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) indipendenti.

Al riguardo, si ricorda che la proposta della Commissione europea individua nelle ANR il fulcro della regolamentazione del futuro, in un'ottica di promozione dell'armonizzazione regolamentare in Europa, riconoscendo quindi ad esse un ampio *set* di competenze esclusive. Gli sviluppi del dibattito in seno al Consiglio UE hanno peraltro evidenziato il rischio di un forte ridimensionamento della proposta della Commissione, aprendo la porta, in sede di trasposizione nazionale, a una distribuzione di alcune rilevanti competenze tra più "autorità competenti" (non necessariamente indipendenti). Tale soluzione, ove dovesse risultare confermata nei testi legislativi finali, potrebbe comportare pesanti ricadute sulle attività delle ANR, comprimendone le competenze e l'efficacia d'azione a livello nazionale e depotenziando gli strumenti di cooperazione regolamentare in ambito europeo.

Su questo tema, l'Autorità si è fortemente impegnata presso tutte le sedi istituzionali coinvolte nel processo legislativo europeo, sostenendo la validità e la lungimiranza della proposta della Commissione europea, in linea con il punto di vista espresso collettivamente dalle ANR europee attraverso il BEREC[2].

L'Autorità ritiene infatti che il riconoscimento alle ANR indipendenti di un vasto insieme di competenze settoriali costituisca un elemento chiave affinché i regolatori nazionali possano utilizzare in modo integrato ed efficace tutte le leve regolatorie utili a perseguire gli obiettivi settoriali e possano lavorare collettivamente a livello europeo, in seno al BEREC, su un ampio spettro di materie, contribuendo alla promozione del mercato unico europeo.

Nelle more dell'approvazione del Codice, la Commissione europea ha provveduto, il 27 aprile 2018, ad aggiornare gli orientamenti per l'analisi di mercato e la valutazione del significativo potere di mercato[3].

---

[2] Il riferimento è alla dichiarazione di alto livello adottata dal BEREC nell'ottobre 2017 sulla necessità di un *set* minimo comune di competenze delle ANR indipendenti (documento BoR (17) 194).

[3] Comunicazione della Commissione recante "*Orientamenti per l'analisi di mercato e la valutazione del significativo potere di mercato ai sensi del quadro normativo dell'UE per le reti e i servizi di comunicazioni elettroniche*" (C (2018)2374).

In tema di servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi nell'Unione, la proposta di Regolamento messa a punto dalla Commissione europea, in seguito all'accordo informale raggiunto a dicembre dai co-legislatori, ha trovato, nel marzo 2018, l'approvazione formale del Parlamento europeo. Tale passaggio è destinato a essere seguito a breve da una convalida formale da parte del Consiglio e dall'entrata in vigore del Regolamento. Nell'ottica di promuovere il commercio elettronico, incoraggiando la concorrenza e il contenimento dei prezzi nel segmento della consegna transfrontaliera dei pacchi, il provvedimento normativo introduce una serie di obblighi di trasparenza in capo agli operatori e potenzia il ruolo di monitoraggio da parte dei regolatori nazionali di settore.

Nel perimetro della Strategia *Digital Single Market* (DSM), si ricordano inoltre le proposte legislative in materia di *copyright* nel mercato unico digitale, finalizzate a ridurre le differenze tra regimi nazionali di tutela del diritto d'autore e a consentire un più ampio accesso alle opere da parte degli utenti nell'Unione. Le commissioni parlamentari competenti per parere hanno rilasciato le loro posizioni di prima lettura, mentre la Commissione affari legali (JURI), competente nel merito, dovrebbe adottare il Rapporto con la propria posizione entro questo giugno, tempistica che, se rispettata, dovrebbe aprire la strada ai negoziati di trilogo, secondo la procedura legislativa ordinaria. In stretta connessione con tali misure, si rammenta inoltre il Regolamento europeo in tema di portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti *online* nel mercato interno, adottato in via definitiva nel giugno 2017 ed entrato in vigore il 1° aprile 2018.

È entrato nel vivo anche l'*iter* legislativo concernente la riforma della normativa relativa al trattamento dei dati personali e alla protezione della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche. La proposta di Regolamento della Commissione europea, destinata a sostituire la Direttiva del 2002, è attualmente in discussione sia in sede di Parlamento europeo che di Consiglio UE.

Infine, a valle di una fase di consultazione pubblica e della propria Comunicazione sulle piattaforme *online* del maggio 2016[4], la Commissione ha adottato, nell'aprile scorso, una proposta di Regolamento che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online*[5].

Le comunicazioni elettroniche

La partecipazione attiva a tutti i filoni di attività del BEREC ha continuato a rappresentare una priorità per l'Autorità nel periodo di riferimento, ben al di là dell'adempimento del puntuale obbligo legislativo europeo.

Una linea di lavoro cruciale è stata quella connessa al menzionato processo di riforma legislativa settoriale; l'Autorità ha presieduto, insieme all'Autorità ungherese NMHH, il gruppo di lavoro "*Regulatory Framework*", responsabile della definizione di documenti di posizionamento del BEREC rispetto alle proposte legislative settoriali. Nell'esercizio di tale incarico, l'Autorità ha coordinato gli esperti delle ANR europee in un estensivo e puntuale lavoro di analisi dei testi legislativi, assicurando il monitoraggio dell'*iter* di co-decisione presso le competenti commissioni del Parlamento europeo e il gruppo di lavoro del Consiglio dell'Unione, e fornendo un'analisi aggiornata delle varie proposte di riforma in discussione[6].

L'Autorità ha inoltre confermato, unico tra i Regolatori europei, il proprio ruolo di coordinamento di altri due rilevanti gruppi di lavoro BEREC, dedicati ai temi "*Regulatory Accounting*" e "*Remedies*".

L'Autorità nel contempo ha proseguito nel presidio di tutte le linee di attività pianificate dai programmi di lavoro 2017 e 2018, garantendo la partecipazione attiva di propri esperti a numerosi progetti. Si segnala, in particolare, l'impegno che ha condotto alla stesura del primo rapporto BEREC[7] sull'attuazione nazionale delle disposi-

---

4 Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni del 25 maggio 2016 "*Le piattaforme online e il mercato unico digitale. Opportunità e sfide per l'Europa*".

5 Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 aprile 2018 "*che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online*".

6 In particolare, nel periodo tra marzo e giugno 2017, il BEREC ha adottato un *set* di 13 documenti tematici a commento delle proposte oggetto del processo legislativo europeo. Questi documenti recano le valutazioni tecniche dell'Organismo sull'impatto della disciplina proposta nei principali ambiti di intervento della riforma (disegno istituzionale, disciplina dell'accesso all'ingrosso di rete fissa, spettro radio, protezione dei consumatori, ecc.), nonché alcune proposte alternative. I documenti tematici sono disponibili sul sito del BEREC: BoR (17) 94; BoR (17) 90; BoR (17) 84; BoR (17) 91; BoR (17) 89; BoR (17) 86; BoR (17) 85; BoR (17) 93; BoR (17) 92; BoR (17) 88; BoR (17) 87; BoR (17) 83; BoR (17) 129. A questo ampio *set* hanno fatto seguito, nel mese di ottobre, due ulteriori documenti di analisi, dedicati ai temi della disciplina del servizio universale e al regime autorizzatorio (rispettivamente documenti BoR (17) 203 e BoR (17) 202).

7 *BEREC report on the implementation of Regulation EU 2015/2120 and BEREC net neutrality Guidelines*, disponibile al *link* http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/7529-berec-report-on-the-implementation-of-regulation-eu-20152120-and-berec-net-neutrality-guidelines.

zioni in materia di neutralità della rete recate dal "Regolamento *Telecom Single Market* (TSM)" e dalle relative Linee guida BEREC[8]; le numerose attività in tema di *roaming* mobile internazionale, tra cui l'aggiornamento, nel giugno scorso, delle Linee guida in tema di obblighi di accesso all'ingrosso[9]; il parere BEREC relativo alla proposta di nuove Linee guida della Commissione europea in tema di Significativo Potere di Mercato (SMP)[10]; la predisposizione di opinioni e documenti di posizionamento. Ciò ha consentito non solo di portare specificità nazionali nel processo ascendente di formazione della normativa, ma anche di porre le basi per una più efficace azione nel processo discendente.

L'Autorità ha inoltre partecipato attivamente alla definizione della nuova Strategia di medio termine del BEREC relativa al periodo 2018-2020. Adottato nell'ottobre 2017, il documento aggiorna la pianificazione strategica, adeguandola alle modifiche intervenute sui mercati digitali e fornisce la cornice di riferimento per la stesura dei prossimi programmi di lavoro annuali.

In parallelo con l'impegno profuso in seno al BEREC sui temi delle riforme legislative europee, l'Autorità ha partecipato 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 infine assicurato il proprio contributo ai comitati governativi settoriali, quali ad esempio, il Comitato Comunicazioni e il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)[11], integrando la composizione delle delegazioni nazionali, nonché ai vari comitati regolamentari europei, quali il *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG)[12] e il comitato CEPT ECC.

In tema di spettro radio, la partecipazione al gruppo RSPG si è concretizzata principalmente nella predisposizione di un'*opinion* sul 5G, nel posizionamento in merito alla proposta di nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, nella collaborazione alla costruzione della piattaforma di *peer collaboration* sul sistema Circa della Commissione europea, che potrà essere l'embrione del futuro sistema di *peer review* sulla regolamentazione dello spettro radio previsto dal nuovo Codice, e ai lavori del gruppo di *good offices*, per la gestione dei problemi di interferenza e coordinamento frequenziale transfrontaliero.

Nel comitato CEPT ECC, l'Autorità ha assunto un ruolo di coordinamento sui temi della numerazione. Assumendo la presidenza del *Project Team Future Numbering Issues* nell'ambito del *Working Group* che tratta i temi della numerazione, all'ITU-T e, in particolare, nello *Study Group* 2, ha acquisito un ruolo primario nella revisione della raccomandazione E.118, al fine di valutare i nuovi scenari derivanti dall'introduzione nel mercato delle eSIM, ossia delle SIM programmabili da remoto.

L'Autorità ha partecipato anche al progetto "*Mapping of Broadband Services in Europe SMART 2014/0016*" promosso dalla Commissione europea[13].

L'audiovisivo

Nel settore audiovisivo, l'Autorità ha confermato l'impegno in ambito ERGA (*European Regulators Group for Audiovisual Media Services*), l'organismo consultivo della Commissione europea istituito nel 2014 per favorire lo scambio di *best practice* tra i regolatori settoriali dei Paesi UE e sostenere la Commissione europea nelle attività connesse all'attuazione nazionale

---

8 *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.

9 *BEREC Guidelines on Regulation (EU) No 531/2012, as amended by Regulation (EU) 2015/2120 and by Regulation (EU) 2017/920 (Wholesale Roaming Guidelines)*, disponibile al *link* http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/7116-berec-guidelines-on-regulation-eu-no-5312012-as-amended-by-regulation-eu-20152120-and-by-regulation-eu-2017920-wholesale-roaming-guidelines.

10 *BEREC Opinion on Draft SMP Guidelines*, disponibile al *link* http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/opinions/8024-berec-opinion-on-draft-smp-guidelines.

11 L'RSC, istituito con la decisione n. 676/2002/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, persegue l'obiettivo di favorire nell'Unione l'armonizzazione della gestione e dell'uso dello spettro radio, provvedendo alla definizione e adozione delle rilevanti misure di implementazione tecnica.

12 L'RSPG, istituito dalla decisione n. 2002/622/EC della Commissione, emendata dalla decisione n. 2009/978/EC, adotta pareri (*opinion*) e rapporti aventi l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione, ed eventualmente ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative.

13 https://www.broadbandmapping.eu/

del quadro regolamentare europeo di settore.
L'Autorità ha anche partecipato a tutti i gruppi di lavoro incaricati della realizzazione del programma di lavoro 2017. In tale contesto, l'AGCOM ha messo a disposizione della piattaforma l'esperienza maturata negli altri settori delle comunicazioni, assumendo la presidenza del gruppo di lavoro "*Future-proofing ERGA*", finalizzato alla stesura di nuove regole di procedura interne dell'ERGA. L'impegno dell'Autorità prosegue nel 2018, attraverso la partecipazione ai quattro gruppi di lavoro istituiti in attuazione del programma di lavoro annuale, relativi rispettivamente al pluralismo interno ed esterno, allo scambio di esperienze e buone pratiche, agli strumenti dell'auto e della co-regolamentazione e all'ambito di applicazione della nuova Direttiva sui servizi di media audiovisivi. In considerazione dell'ampiezza dei temi oggetto della futura Direttiva, le attività di questo ultimo gruppo sono state suddivise in tre *task force*, dedicate ai temi delle *video-sharing platform*, della giurisdizione territoriale e del ruolo dell'ERGA, nonché della promozione delle opere europee (con particolare riferimento ai servizi di media audiovisivi a richiesta); questa ultima coordinata dall'Autorità.
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 2017 l'Autorità, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, ha ricoperto l'incarico annuale di presidenza del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERG-P), assumendo la responsabilità di coordinare le attività del gruppo, sia sotto il profilo tecnico (ai fini della realizzazione del programma di lavoro annuale), sia sotto il profilo della rappresentanza istituzionale e della gestione dei necessari raccordi con tutti i referenti istituzionali europei e internazionali.
Durante il mandato di presidenza AGCOM, l'ERG-P si è particolarmente impegnato nelle attività di monitoraggio e analisi degli sviluppi dell'*iter* di co-decisione del Regolamento sulla consegna transfrontaliera dei pacchi nell'Unione, partecipando al dibattito istituzionale e rappresentando alla Presidenza del Consiglio UE e al Parlamento europeo la propria posizione sui principali temi oggetto di disciplina.
Sono inoltre proseguite, sotto il coordinamento tecnico dell'Autorità, le attività avviate a valle dell'adozione della strategia di medio-periodo 2017-2019. Tali attività hanno condotto all'approvazione del nuovo Regolamento di funzionamento e di un piano di comunicazione annuale.
L'Autorità è stata inoltre confermata nell'incarico di co-presidenza del gruppo di lavoro sulla regolamentazione del servizio universale.
Quest'anno, le attività dell'ERG-P si focalizzeranno sull'entrata in vigore del menzionato Regolamento sui servizi di consegna transfrontalieri e sulle riflessioni prospettiche in vista dell'annunciata proposta di revisione della Direttiva postale. A tale ultimo riguardo, l'ERG-P sarà chiamato a fornire un parere (che verrà predisposto da parte di un gruppo coordinato dall'Autorità e dall'Autorità olandese ACM), in preparazione della relazione della Commissione europea sull'attuazione della Direttiva sui servizi postali al Parlamento europeo e al Consiglio, prevista per il 2019.

La cooperazione internazionale

Nell'ultimo anno si è rafforzato l'impegno dell'Autorità in attività di cooperazione regolamentare internazionale, sia mediante iniziative bilaterali, sia attraverso la partecipazione a organismi e piattaforme di regolatori di settore.
Nel maggio del 2017 si è concluso il progetto di gemellaggio con il regolatore tunisino delle comunicazioni elettroniche, la *Instance Nationale Des Télécommunications* (INT), che ha visto l'Autorità capofila di un consorzio costituito dal regolatore spagnolo CNMC e dal Ministero francese dell'Economia, Industria e Lavoro. Il progetto ha raggiunto tutti gli obiettivi fissati, tra cui l'introduzione della portabilità del numero in Tunisia, la proposta di legge per la liberalizzazione del settore postale, la definizione di procedure per le analisi di mercato e il rilascio di una serie di raccomandazioni per l'aggiornamento del quadro regolamentare settoriale tunisino.
Nel settembre 2017 l'Autorità si è aggiudicata, come membro di un consorzio costituto dai Ministeri della cultura della Francia e della Regione di Catalogna, un progetto di gemellaggio con il Ministero delle comunicazioni del Marocco, avente per oggetto le nuove sfide del settore audiovisivo. Per la metà di quest'anno, è inoltre atteso l'avvio di altri due progetti di gemellaggio di cui l'Autorità è risultata aggiudicataria, in Israele e in Azerbaijan, riguardanti rispettivamente tematiche relative alle telecomunicazioni e alla proprietà intellettuale.
Nel solco del rafforzamento dei rapporti bilaterali, l'Autorità ha sottoscritto due *Memorandum of Understanding*: uno con il regolatore dell'audiovisivo del Libano *National Council for the Audiovisual* – CNA (18 settembre 2017), l'altro con l'*Agency for Electronic Communications and Postal Services* del Montenegro – EKIP (29 marzo 2018).
Nell'ambito della cooperazione multilaterale, l'Autorità, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, ha presieduto nel 2017 il Gruppo dei regolatori delle

comunicazioni elettroniche nell'area del Mediterraneo (EMERG). Il Gruppo, sostenuto finanziariamente dal progetto NAPT 4 dell'Unione europea, ha l'obiettivo di armonizzare le *policy* regolamentari di settore dei Paesi membri con le miglior pratiche europee. L'Autorità ha sempre creduto in questa forma di cooperazione e, nel corso del proprio mandato di presidenza, ha ritenuto di rilanciare le attività del gruppo mediante un intenso programma di lavoro, costituito da cinque *workshop* tematici e due *summit* intra-piattaforma: il primo con il BEREC, dedicato ai temi della connettività, il secondo con le altre piattaforme di cooperazione regionale (Regulatel, per il Sud America, ed EaPeReg, per l'est Europa e Paesi limitrofi), sul tema della sostenibilità degli strumenti di cooperazione.

L'Autorità ha inoltre partecipato alle attività dell'*European Platform of Regulatory Authorities* (EPRA – una delle principali reti di regolatori dell'audiovisivo), del *Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual* (ReseauMed – la rete di regolatori dell'audiovisivo dell'area mediterranea) e di Regulatel (gruppo di regolatori delle telecomunicazioni dell'America Latina, in qualità di membro del comitato esecutivo), nel cui ambito l'Autorità è stata accreditata nel 2017 di un riconoscimento formale per le iniziative assunte in tema di tutela dei consumatori.

Le recenti elezioni politiche del 4 marzo 2018 hanno comportato, oltre all'espletamento dei compiti istituzionali assegnati all'Autorità dalla normativa nazionale, una serie di specifici impegni di carattere *extra*-nazionale, conseguenti alle attività di monitoraggio del processo elettorale svolte dall'Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa (OSCE). Tale impegno si è concretizzato nel contributo fornito alla *Needs Assessment Mission* svolta in Italia dall'*Office for Democratic Institutions and Human Rights* (ODIHR) dell'OSCE (11-13 dicembre 2017), finalizzata a valutare il livello di monitoraggio necessario per le elezioni politiche 2018. Inoltre, l'AGCOM, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, ha partecipato all'*hearing* di alto livello con una rappresentanza dell'Assemblea Parlamentare dell'OSCE (3 marzo 2018).

Di particolare importanza per l'Italia, come forma di assistenza comunitaria per i Paesi che presentano problemi di coordinamento frequenziale con Paesi confinanti, l'istituto dei c.d. *good offices*, istituzionalizzato dall'RSPG nel "*Process of EU Assistance in bilateral negotiations with third countries and between EU countries*". I *good offices* costituiscono un'attività di assistenza ai Paesi membri fornita nell'ambito di un gruppo di lavoro coordinato da un esperto di un Paese terzo, che si chiude con un parere tecnico che l'RSPG presenta alla Commissione europea al fine di facilitare la risoluzione dei problemi. Tale meccanismo, che è stato particolarmente utile all'Italia per facilitare la soluzione di annosi problemi di coordinamento delle frequenze televisive coi Paesi confinanti, è stato esteso allargando le competenze del gruppo alle questioni della migrazione dei canali televisivi dalla banda 700 MHz e del relativo coordinamento delle *roadmap* nazionali[14].

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 meritano un cenno 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 nell'ambito del festival Eurovisioni (27 ottobre 2017) e dell'evento celebrativo del ventesimo anniversario dell'IIC (10 novembre 2017), nel corso del quale è stata inaugurata la prima edizione del premio Antonio Preto, in memoria del compianto Membro del Consiglio dell'Autorità.

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

I rapporti con il Parlamento e con il Governo

L'Autorità ha fornito il proprio contributo su temi di preminente interesse per il settore delle comunicazioni e per lo sviluppo del Paese, sia nel corso di apposite audizioni in Parlamento, sia attraverso formali interlocuzioni con gli organi di Governo.

[14] A tal fine il gruppo ha monitorato, attraverso apposite riunioni e questionari, l'andamento dei lavori di negoziati e coordinamenti bi-multilaterali, tra tutti i Paesi comunitari, riscontrando che alla fine del 2017 erano già stati raggiunti la maggior parte degli accordi previsti dalla decisione del Parlamento e Consiglio europei 2017/899/(UE). Le poche non *compliance* riscontrate sono dovute a problematiche di coordinamento con Paesi *extra*-UE (quali Federazione Russa, Turchia, Tunisia) e solo in un caso riguardano un Paese europeo. In tale contesto l'Italia si colloca al momento tra i paesi virtuosi. Il Gruppo continuerà a monitorare i progressi degli accordi in vista del secondo obiettivo europeo che consiste nella pubblicazione della *roadmap* di liberazione della banda 700 MHz a metà 2018.

Come è noto, il Governo si è proposto di definire, attraverso la strategia BUL del 2015, un nuovo quadro di interventi introducendo strumenti pubblici di semplificazione amministrativa e di sostegno allo sviluppo dell'offerta, da un lato, e alla promozione della domanda, dall'altro, per garantire coerenza e rapidità nella riduzione del *gap* infrastrutturale esistente.

AGCOM ha contribuito al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale europea sulla connettività a reti a banda ultra-larga con la propria attività di regolamentazione e in sinergia con le politiche pubbliche di sostegno al mercato. L'Autorità ha ricoperto un ruolo di primo piano nel perseguimento di tali obiettivi sia attraverso la definizione delle condizioni tecniche ed economiche di accesso all'infrastruttura finanziata[15], sia attraverso la vigilanza sull'effettiva qualità dei servizi erogati e la massimizzazione della loro penetrazione sul territorio[16]. Queste due direttrici sono state illustrate dal Presidente Cardani nel corso dell'audizione tenutasi in Senato (18 luglio 2017) sul tema dei recenti sviluppi del piano di realizzazione della banda larga e ultra-larga, anche per i profili concernenti la competitività del Paese e la concorrenzialità dei mercati[17].

Muovendo dalle proprie specifiche competenze, l'Autorità ha contribuito efficacemente alla discussione relativa al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale europea, illustrando gli effetti prodotti congiuntamente dall'azione pubblica, tramite gli aiuti di Stato, e dall'azione privata, guidata – tra l'altro – dalla regolazione pro-concorrenziale e di promozione degli investimenti svolta dall'AGCOM. In particolare, il Presidente Cardani ha sottolineato che "*Gli effetti sia degli aiuti di Stato che dell'intervento regolamentare, sempre sinergici, hanno dato i loro frutti*" e che "*Il settore privato attraversa una fase positiva di rilancio degli investimenti infrastrutturali*".

Dei futuri investimenti nella realizzazione delle infrastrutture e dello sviluppo del mercato dei servizi di accesso all'ingrosso e al dettaglio si dovrà tenere conto nella determinazione delle misure regolamentari per il nuovo ciclo 2018-2020. In tale contesto occorrerà considerare l'evoluzione dei rimedi esistenti (nuovo modello di *full equivalence* di Telecom Italia), nonché i nuovi eventuali correttivi derivanti dalla situazione e dalle dinamiche concorrenziali nel mercato (presenza di offerte all'ingrosso da parte di più operatori).

Il Presidente Cardani è stato ascoltato in Senato (il 15 novembre 2017) sullo schema di Decreto Legislativo recante la riforma delle disposizioni legislative in materia di promozione delle opere europee e italiane da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi[18]. Attraverso tale riforma sono state riscritte le regole intese a promuovere la produzione audiovisiva europea e indipendente, entro una cornice di crescente attenzione nei riguardi dello sviluppo dell'industria culturale dei contenuti audio-video (c.d. decreto Franceschini)[19]. In sede di audizione l'AGCOM ha ribadito quanto già osservato in occasione della segnalazione al Governo del 29 febbraio 2016 in materia di tutela della produzione audiovisiva europea e indipendente[20]. L'Autorità ha inteso mettere in luce alcuni profili di criticità emergenti dallo schema di Decreto Legislativo all'esame, nonché le possibili distonie tra i principi recati nella legge delega e i contenuti dello schema medesimo.

Nel 2017 si è altresì concluso l'*iter* per il rilascio del parere da parte della Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi sul contratto di servizio 2018-2022 tra il Ministero dello sviluppo economico (MISE) e la RAI[21]. L'Autorità è stata sentita in

---

15 Cfr. le Linee guida di cui alla delibera n. 120/16/CONS approvate nel mese di aprile 2016.

16 AGCOM ha realizzato la *broadbandmap* (www.agcom.it/broadbandmap) sulla base di quanto previsto dalla legge n. 9/2014 (il c.d. decreto Salva Italia).

17 Tra il 20 e il 22 giugno 2017 si sono tenute alcune audizioni congiunte (Commissioni riunite 8ª e 10ª) del Senato che hanno riguardato Open Fiber e TIM. Le audizioni sono state precedute da un acceso dibattito a mezzo stampa che ha riguardato, in particolare, la questione relativa all'annuncio di TIM di voler investire nella realizzazione di reti a banda ultra-larga in zone potenzialmente rientranti nelle cosiddette "aree bianche" interessate dalle gare predisposte da Infratel.

18 Commissioni riunite 8ª (Lavori pubblici, comunicazioni) e 10ª (Industria, Commercio, Turismo). Esame dell'atto 469.

19 Decreto Legislativo del 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*".

20 In quell'occasione l'AGCOM aveva indicato in particolare due obiettivi da conseguire con il lavoro di riforma legislativa e regolamentare del settore della produzione audiovisiva: da un lato, l'esigenza di semplificare il quadro delle regole; dall'altro, la necessità di coniugare, con il giusto grado di flessibilità, le finalità di tutela della produzione europea e indipendente con l'esigenza di equilibrio economico-finanziario del settore televisivo, sul presupposto che l'adozione di misure regolamentari intese a incidere su tale equilibrio non dovesse prescindere da una previa attenta analisi degli effetti di medio-lungo periodo suscettibili di generarsi nei mercati di riferimento.

21 Il parere con le proposte della Commissione di vigilanza, obbligatorio ma non vincolante, è stato reso il 19 dicembre 2017.

audizione il 16 novembre 2017 e in tale sede ha avuto occasione di richiamare le questioni già oggetto di una articolata comunicazione trasmessa al MISE in data 25 luglio 2017, nella forma di "*Orientamenti sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale*". In estrema sintesi, il contributo dell'AGCOM, nella prospettiva del nuovo contratto di servizio RAI, è articolato sui seguenti punti: qualità complessiva dell'offerta di servizio pubblico; caratteri specifici e contenuti dell'offerta informativa; tutela della persona (minori, disabili e donne *in primis*) e promozione dell'educazione digitale; valorizzazione del prodotto e dell'industria culturale nazionale; *governance*, modello organizzativo e utilizzo delle risorse economiche (canone e pubblicità); promozione e sviluppo delle nuove tecnologie; monitoraggio e verifica dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico. Ciascuno di questi singoli punti trova naturale collocazione in un quadro più ampio, la cui ispirazione e il cui intendimento è quello di riportare ciò che si suole definire come la più grande industria culturale del Paese al centro della rivoluzione digitale, con una sua specifica missione costruita attorno alla triade qualità (dei contenuti), trasparenza (della *governance* e della gestione delle risorse economiche) e innovazione (sotto il profilo tecnologico, della varietà e del livello dell'offerta). Nella visione di AGCOM, solo una più marcata valorizzazione della missione di servizio pubblico e un più chiaro e incisivo utilizzo delle risorse del canone in funzione di questo obiettivo, possono far crescere la credibilità del servizio pubblico radiotelevisivo, assicurandogli un ruolo di *driver* nell'industria dei contenuti negli anni a venire. In tal senso, una più definita distinzione tra attività di servizio pubblico e attività commerciale, con scelte conseguenti sia sotto il profilo della pressione pubblicitaria che dell'offerta di contenuti, costituiscono obiettivi irrinunciabili per il quinquennio di vigenza del prossimo contratto di servizio. L'Autorità, nell'esercizio puntuale dei poteri di vigilanza attribuitile dall'ordinamento, si propone di promuovere tale evoluzione dell'attività del servizio pubblico radiotelevisivo.

Nel corso del 2017 si è anche registrato il coinvolgimento dell'Autorità su alcune proposte di legge. In particolare, il Presidente Cardani è stato ascoltato (23 maggio 2017) in Senato[22] su due Disegni di Legge (n. 2553 e n. 2575) riguardanti le seguenti proposte: *i*) introduzione nel Codice delle comunicazioni elettroniche di un obbligo di attivazione del servizio di *safety check*[23]; *ii*) tracciabilità dell'identità degli autori di contenuti nelle piattaforme di reti sociali. Sulla prima proposta, l'Autorità, pur dichiarandosi in linea di massima favorevole all'iniziativa, ha rappresentato l'importanza di chiarire più in dettaglio le specifiche tecniche del servizio ipotizzato e gli oneri e le competenze dei vari soggetti coinvolti, nonché di valutare attentamente la piena coerenza del Disegno di Legge con il sovrastante quadro legislativo comunitario.

Più critica è stata la posizione dell'Autorità rispetto alla seconda proposta, volta a introdurre, attraverso un intervento del Governo, sistemi, servizi tecnologici e idonea regolamentazione, allo scopo di rendere possibile alle autorità competenti la tracciabilità dell'identità degli autori di contenuti sulle piattaforme di reti sociali nella eventualità di dover perseguire reati commessi mediante la rete. L'Autorità ha voluto sottolineare come tale misura, oltre a incontrare numerose difficoltà tecniche (si è osservato che, ancorché ogni dispositivo sia identificato da un proprio univoco indirizzo IP, ciò non identifica tuttavia la persona fisica che è effettivamente connessa in quel determinato momento), possa risultare sproporzionata per gli effetti che determina nei riguardi della sfera privata dei cittadini, tanto più se minorenni. Quest'ultima circostanza, secondo l'Autorità, dovrebbe più opportunamente spostare l'attenzione sugli aspetti legati alla formazione e allo sviluppo di una corretta educazione digitale. I due Disegni di Legge in questione non hanno completato il proprio *iter* e sono dunque decaduti.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha esercitato in un'occasione il potere di segnalazione conferitole dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1 della legge n. 249/1997 (nel seguito, legge istitutiva). Lo ha fatto, in particolare, con la segnalazione al Governo (24 novembre 2017) in materia di diritto d'autore[24]. Partendo dalla significativa esperienza maturata in questi anni sul campo, grazie

---

22 Commissione 8ª (Lavori pubblici, comunicazioni).

23 Tale funzione viene definita nel Disegno di Legge come "*un servizio di trasmissione dati monodirezionale verso utente che, in caso di emergenze connesse a calamità naturali o eventi di natura terroristica sul territorio nazionale, garantisce alle persone presenti in una determinata area geografica la possibilità di ricevere messaggi di emergenza e istruzioni di sicurezza*" (cfr. art. 2 del Disegno di Legge).

24 In particolare, la segnalazione verteva sul Decreto Legislativo 15 marzo 2017, n. 35, recante "*Attuazione della Direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per*

al proprio regolamento in materia[25] – ormai universalmente considerato una *best practice* in ambito europeo da tutte le associazioni di settore che si occupano della tutela delle opere dell'ingegno – l'Autorità ha ritenuto di suggerire misure emendative intese ad assicurare il pieno allineamento del Decreto Legislativo in questione ai principi comunitari, in particolare avuto riguardo ai requisiti soggettivi degli organismi di gestione collettiva (OGC) svolgenti attività di amministrazione e intermediazione dei diritti d'autore nonché alla piena equiparazione agli organismi di gestione collettiva e alle entità di gestione indipendenti (EGI), delle associazioni di produttori di fonogrammi, opere audiovisive e videogrammi che distribuiscono i compensi connessi alla riproduzione privata di fonogrammi e videogrammi. L'Autorità ha altresì segnalato che, per ragioni di proporzionalità e ragionevolezza, le eventuali sanzioni amministrative pecuniarie in capo ai soggetti vigilati avrebbero dovuto tenere conto delle dimensioni economiche dei soggetti stessi. Infine, è stata segnalata l'opportunità di prevedere espressamente l'introduzione di una procedura alternativa di risoluzione delle controversie, in attuazione dell'articolo 34 della Direttiva 2014/26/UE.

Gli atti di sindacato ispettivo

Gli atti di sindacato ispettivo rappresentano gli strumenti mediante i quali il Parlamento esercita la propria funzione di controllo sull'attività del Governo, ivi comprese le informative urgenti su questioni di particolare rilievo e attualità.

L'Autorità monitora costantemente gli atti relativi alle materie oggetto della regolamentazione di settore, mantenendo con gli organi di Governo sottoposti al sindacato ispettivo del Parlamento il livello più alto di collaborazione istituzionale, al fine di garantire un puntuale supporto informativo e conoscitivo (predisposizione di documentazione in risposta a interrogazioni, interpellanze, mozioni, risoluzioni, ordini del giorno e informative urgenti). L'attività di collaborazione si concretizza in un scambio di informazioni con il MISE e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, volto a riscontrare nei tempi più brevi, con elevato livello di accuratezza, le richieste di informazioni pervenute.

L'AGCOM assicura il proprio supporto attraverso apposite unità di personale dedicate, trasmettendo note opportunamente documentate, al fine di formulare una compiuta risposta alle istanze pervenute.

Nel periodo di riferimento sono pervenute numerose e crescenti richieste aventi ad oggetto un ampio spettro di tematiche. Queste hanno riguardato principalmente la corretta applicazione delle disposizioni in materia di *roaming* internazionale e *net neutrality*. Un *focus* particolare è stato dedicato ai profili attinenti alla trasparenza delle offerte di telefonia e *pay tv* a seguito dell'introduzione da parte degli operatori della fatturazione a 28 giorni. In proposito sono stati forniti ampi elementi sugli interventi posti in essere dall'Autorità per contrastare in radice tale fenomeno.

Ulteriori questioni hanno riguardato il settore dei servizi postali, in particolare, la fornitura del servizio universale e i disservizi nel recapito della corrispondenza. Altre richieste hanno avuto ad oggetto il potenziamento del segnale radiotelevisivo e la risoluzione delle problematiche interferenziali. Anche i temi relativi alla tutela del pluralismo sociale, politico e istituzionale sono stati oggetto di interrogazioni e interpellanze, con particolare riguardo al contrasto a fenomeni quali il c.d. *hate speech* e la diffusione di *fake news*, ambiti sui quali l'Autorità ha avviato specifiche e innovative iniziative.

Relativamente al settore delle comunicazioni elettroniche, sono stati richiesti contributi in ordine alle iniziative a tutela dei consumatori e degli utenti, allo sviluppo e diffusione della banda larga nel Paese, nonché alla strategia per il superamento del *digital divide*.

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

L'Autorità è chiamata a esprimere il proprio parere non vincolante nei procedimenti in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette svolti dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), riguardo alla liceità dei comportamenti e delle comunicazioni delle imprese quando siano veicolati tramite radiotelevisione, stampa o Internet.

Nell'ultimo anno, l'AGCOM ha reso 69 pareri di cui 13 hanno riguardato operatori dei servizi di comunicazione elettronica.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni

La Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni, quale organo del Ministero dell'Interno deputato alla sicurezza e alla regolarità dei servizi di telecomunicazioni, attra-

---

i diritti su opere musicali per l'uso online nel mercato interno" e sull'articolo 19 del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante "*Decreto fiscale*".

[25] Si tratta del "*Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70*", approvato con delibera n. 680/13/CONS del 12 dicembre 2013.

verso la propria Sezione distaccata presso l'AGCOM, ha lavorato in stretta sinergia con l'Autorità per lo svolgimento delle attività di verifica sulle infrastrutture e reti di telecomunicazione e sui connessi servizi e prodotti.
In tale ottica, la Sezione ha partecipato alle attività, di verifica e ispettive, avviate dall'Autorità nei confronti di diversi operatori di comunicazione. In particolare, nei confronti di una pluralità di operatori di telefonia fissa e mobile sono state svolte verifiche per monitorare il rispetto della normativa di settore in materia di corretta gestione dei rapporti con l'utenza, anche con riferimento alla qualità dei servizi di *customer care*.
Inoltre, la Sezione ha proseguito l'attività di monitoraggio sull'attivazione dei servizi *premium*, finalizzata alla verifica del rispetto dei dettami del C.A.S.P. 3.0 (codice di autoregolamentazione dei servizi *premium*), avendo riguardo alle procedure finalizzate all'adesione ai servizi in abbonamento e quelle relative alla disattivazione dello stesso servizio.
Altra attività si è concretizzata nella verifica delle numerazioni a valore aggiunto del tipo 899, 892 e 895 e del rispetto della normativa vigente in materia, relativa alla pubblicizzazione dei predetti codici all'interno di trasmissioni televisive.
Analogamente si è proceduto alla verifica del rispetto della normativa in relazione ai servizi a sovrapprezzo e, in particolare, alla conformità della normativa relativa al messaggio informativo iniziale, dei servizi offerti e della tariffazione applicata, con particolare riferimento alla delibera n. 26/08/CIR, nonché al 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.
Verifiche telefoniche sono state effettuate anche in relazione alle numerose segnalazioni pervenute dalla Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica e di Radiodiffusione del MISE.
La Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni si è occupata, su segnalazione dell'AGCOM, di verificare la correttezza di alcune procedure di conciliazione tra utenti e operatori di telefonia. In particolare, l'attenzione si è focalizzata su una serie di casi dubbi relativi a procedimenti conclusisi mediante la sottoscrizione di verbali di accordo raggiunto o mediante la redazione di atti transattivi tra le parti, caratterizzati dal frequente, costante ricorso all'istituto della delega all'incasso, che consente l'erogazione degli indennizzi concordati direttamente in favore del rappresentante dell'utente. Si è avuto modo di appurare che le procedure operate da alcuni rappresentanti non si sono rivelate deontologicamente corrette e, in alcuni casi, per diverse condotte si sono palesate ipotesi di rilevanza penale, che sono state poste all'attenzione delle competenti Procure della Repubblica. Le anomalie riscontrate hanno avuto riguardo sia alla fase di attivazione della controversia, sia a quella di conclusione, relativa alla corresponsione dell'indennizzo erogato dagli operatori.
Con alcune strutture dell'Autorità è proseguita la collaborazione finalizzata alla verifica dei requisiti soggettivi necessari per il rilascio/rinnovo/voltura di autorizzazioni alla trasmissione di programmi satellitari, evidenziando alcune posizioni non conformi che hanno determinato anche il deferimento, per dichiarazioni mendaci, alla Procura della Repubblica di alcuni amministratori di società titolari di autorizzazioni.
Sono state altresì effettuate verifiche relative alla correttezza dei dati inseriti nel Registro degli Operatori di Comunicazioni da parte di operatori di *call center*.
A livello nazionale, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, sempre nelle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità, ha intrapreso, attraverso le articolazioni periferiche, attività concernenti il diritto d'autore, controllando diversi esercizi pubblici, denunciando 21 persone, monitorando 337 spazi virtuali, rilevandone uno con contenuti illeciti. Nell'ambito del settore della telefonia ha ricevuto 1.386 denunce, concernenti la telefonia fissa e mobile; ha denunciato 69 persone, ha espletato 22 perquisizioni.
Nell'ambito dei servizi Internet sono stati monitorati più di 396.000 siti *web* di vario genere e 52.659 spazi virtuali relativi a giochi e scommesse *online*, rilevando 15 illeciti e denunciando una persona.
Con riguardo al settore delle radiofrequenze sono state controllate dieci emittenti (delle quali due sono state sottoposte a sequestro), sequestrati 384 apparati di telecomunicazioni, rilevati sette illeciti e denunciate tre persone.
È inoltre proseguito il consueto impegno nelle campagne di sensibilizzazione e prevenzione sui rischi e pericoli connessi all'utilizzo di Internet rivolte soprattutto alle giovani generazioni, che sempre più di frequente sono coinvolte in episodi di *cyberbullismo* e di uso distorto della rete in generale e dei *social network* in particolare.

La Guardia di Finanza

La Guardia di Finanza, in relazione alle norme di riferimento e al Protocollo d'Intesa con l'Autorità rinnovato il 12 ottobre 2015, attraverso il Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria, inquadrato

nelle Unità Speciali, svolge una funzione di avanguardia privilegiata, collaborando con l'Autorità sia su delega sia d'iniziativa.

Nell'ultimo anno, il rapporto di collaborazione con l'Autorità si è focalizzato principalmente sulle seguenti attività: *a*) rapporto tra diritto d'autore *online* e nuovo Regolamento AGCOM; *b*) controllo del possesso delle autorizzazioni necessarie per l'esercizio dell'attività di fornitore di contenuti media audiovisivi in tecnica digitale e satellitare, nonché di quelle sui trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive; *c*) rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; *d*) verifica delle posizioni di controllo o collegamento nell'editoria; *e*) rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.); *f*) 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; *g*) attuazione della Direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi in relazione al dettato del D. Lgs. 15/3/2017, n. 35.

Le attività del Nucleo Speciale si sono sviluppate con il contributo fondante dell'Ufficio Operazioni del Comando Unità Speciali, nel settore del diritto d'autore *online*, anche attraverso tecniche a carattere fortemente innovativo. Nel periodo di riferimento, il Nucleo Speciale ha concluso 207 accertamenti. Di questi, circa la metà sono scaturiti da apposite richieste di collaborazione dell'Autorità. Sono state segnalate all'Autorità 40 irregolarità di natura amministrativa; quattro soggetti sono stati denunciati all'Autorità Giudiziaria.

Si segnalano le iniziative di raccordo tra la legge penale n. 633/1941 e la disciplina alternativa e non già diversamente sostitutiva scaturente dall'applicazione del Regolamento AGCOM sul diritto d'autore, che hanno riguardato ad ampio spettro la rete attraverso il continuo ed evoluto monitoraggio effettuato, secondo metodiche inconsuete e sperimentali.

Per quanto riguarda i controlli sulle autorizzazioni che devono essere possedute dai fornitori di contenuti media audiovisivi, è stata condotta una capillare analisi delle cessioni di ramo d'azienda intervenute a partire dal 2013, su tutto il territorio nazionale, tra società operanti nel settore radiotelevisivo. Il monitoraggio svolto ha, tra l'altro, permesso di individuare oltre 100 casi di omessa/irregolare comunicazione al Registro degli Operatori di Comunicazione delle variazioni degli assetti proprietari intervenute nel tempo, nonché, con specifico riferimento all'emittenza satellitare, di segnalare all'AGCOM la presenza *on air* di numerosi canali televisivi che sono risultati del tutto privi delle autorizzazioni previste (delibera n. 127/00/CONS).

In tema di rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione ("*par condicio*"), in base alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, al Protocollo d'Intesa e alle disposizioni regolamentari di volta in volta emanate dall'Autorità, il Nucleo Speciale fornisce un contributo all'Unità *par condicio* dell'Autorità per le attività di: *i*) acquisizione di supporti magnetici e di pubblicazioni; *ii*) gestione delle segnalazioni relative a emittenti e pubblicazioni locali (interfacciandosi, a seconda delle esigenze, con i Comandi Provinciali della Guardia di Finanza); *iii*) assistenza diretta attraverso risorse dedicate. In particolare, sono state emanate e pubblicate innovative iniziative di divulgazione delle procedure da adottarsi dai reparti della Guardia di Finanza sul territorio nazionale, tendenti a razionalizzare il flusso di comunicazioni di possibili violazioni alla *par condicio* all'apposita Unità, rendendo certezza di procedura e diritto interno. Quest'attività viene svolta prevalentemente durante le campagne per l'elezione al Parlamento europeo, per le elezioni politiche, regionali e amministrative e per i *referendum*.

L'Autorità ha richiesto al Nucleo Speciale accertamenti finalizzati a verificare l'esistenza di eventuali posizioni di controllo e/o di collegamento, anche indiretto, tra società richiedenti i contributi all'editoria, ai sensi dell'art. 3, comma 11 *ter*, della legge 7 agosto 1990, n. 250. In base al D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, l'Autorità comunica – su richiesta del Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri – se l'assetto proprietario della società editrice istante risulti conforme alla normativa vigente e se non sussistano partecipazioni rilevanti per la configurazione di ipotesi di collegamento o controllo di cui all'art. 2359 del Codice civile. Al fine di rilevare la legittimità della percezione dei contributi erogati dallo Stato a favore dell'editoria, il Nucleo Speciale ha proceduto a un'approfondita attività di studio e di analisi della disciplina, degli assetti societari e finanziari delle imprese interessate, tesa a definire gli indicatori di rischio e le modalità operative per i successivi controlli da eseguirsi "sul campo". Gli accertamenti svolti hanno consentito in diverse circostanze di ricostruire complessi e articolati schemi societari e cooperativistici disposti in parallelo e del tutto separati formalmente rispetto a quelli dichiarati, governati da soggetti tra loro privi di evidenti collegamenti, consentendo al Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria di non erogare il contributo pubblico previsto.

In ordine al rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva e radiofonica a garanzia dell'utenza, i controlli hanno lo scopo di consentire all'Autorità l'esercizio del potere di vigilanza di cui alla legge istitutiva. L'attività investigativa del Nucleo Speciale si sostanzia nel monitoraggio della programmazione irradiata dalle emittenti televisive e radiofoniche e riguarda principalmente la pubblicità, le televendite, la tutela degli utenti e dei minori (legge n. 223/1990 e D. Lgs. n. 177/2005 e modificazioni). L'azione di servizio ha consentito di rilevare numerose condotte illecite, segnalate per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori. Sono state individuate, in particolare, violazioni in materia di pubblicità (affollamento, posizionamento e segnalazione *spot*), violazioni delle norme a garanzia di minori e utenti (messa in onda di trasmissioni pregiudizievoli allo sviluppo fisico, psichico e morale dei minori e di trasmissioni di contenuto pornografico in fascia notturna).
In tema di verifica del rispetto della normativa postale e degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, il Decreto Legge n. 201 del 2011, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha affidato all'AGCOM le funzioni di autorità di regolamentazione del settore postale con i connessi compiti in materia di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti. Il Nucleo Speciale, su espressa richiesta dell'Autorità, collabora allo svolgimento di tali funzioni, con particolare riferimento all'attività ispettiva.

L'Organo di Vigilanza

Nel corso dell'ultimo anno, il *board* dell'Organo di Vigilanza di Telecom Italia (OdV) ha subito un cambiamento. Il nuovo *board*, insediato il 20 dicembre 2017, è composto dal Presidente, il Professore Maurizio Mensi, e quattro componenti: l'Avvocato Francesco Sclafani e il Professore Gianni Orlandi, designati, assieme al Presidente, dall'AGCOM, e i dottori Giovanni Amendola e Fabio Di Marco, già presenti nel precedente collegio, indicati da Telecom Italia.
In questo contesto, sono proseguiti i rapporti di collaborazione tra l'Autorità e l'OdV, anche alla luce delle innovazioni regolamentari introdotte negli ultimi anni che hanno esteso le competenze dell'OdV. Quest'ultimo, infatti, viene ad assumere un ruolo di supporto tecnico-operativo per l'AGCOM, con compiti anche di studio e ricerca. L'ambito di intervento non è 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 estende 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 specifici compiti di studio e di analisi, quali quelli connessi all'implementazione di misure inerenti allo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) e relativi all'analisi della migrazione al nuovo sistema di *delivery* di Telecom Italia, all'evoluzione del sistema dei KPI-KPO (*Key Performance Indicator-Key Performance Objective*) di parità di trattamento, alla semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, all'analisi di qualità della nuova banca dati di copertura tecnica e toponomastica NetMap.
Con riguardo a quest'ultimo tema è stato messo a disposizione dell'Autorità un documento illustrativo relativo a una proposta di monitoraggio della qualità e della non discriminazione della fruibilità di NetMap, sulla base di un insieme di indicatori opportunamente definiti. Per quanto attiene all'attività di semplificazione delle causali di scarto, l'Autorità ha ricevuto una "*Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto*" che estende il processo di semplificazione delle causali a tutti i servizi regolamentati. In tema di definizione dei KPO applicabili ai nuovi KPI, l'OdV ha prodotto un documento che illustra una metodologia per l'individuazione di KPO relativi agli indicatori di non discriminazione nell'ambito del NME.
Tra le attività svolte dall'OdV su specifica richiesta, nel settembre 2017 l'Autorità ha ricevuto un contributo contenente la nota tecnica "*Proposta di razionalizzazione e aggiornamento in ambito NME degli indicatori di non discriminazione*", che fa proprie le disposizioni della delibera n. 321/17/CONS. Tale proposta è stata recepita dall'Autorità e, come si dettaglierà meglio nel secondo capitolo, sottoposta a consultazione pubblica con delibera n. 27/18/CONS.
Numerose, infine, sono state le occasioni di confronto tra l'Autorità e l'OdV sui temi di comune interesse, quali la non discriminazione e l'equivalenza nell'accesso, concretizzate sia in incontri di natura istituzionale sia in interlocuzioni informali.

1.3 Le sinergie e la nuova regolamentazione

È fondamentale, per l'adempimento dei propri compiti istituzionali, che l'Autorità si posizioni sulla frontiera della conoscenza, anche tecnologica, per essere all'avanguardia in tutti i settori di competenza. Tutto ciò viene realizzato sia autonomamente, sia attraverso la collaborazione con Università e centri di ricerca, associazioni di settore, esperti indipendenti, imprese, ecc., tramite la realizzazione di indagini conoscitive, studi e ri-

cerche, osservatori, anche a carattere permanente, tavoli tecnici. L'attività di conoscenza viene alimentata anche dall'uso mirato di indagini quantitative (quali *survey*) o, più recentemente, analisi su *Big data*, utilizzate per comprendere le tendenze più recenti, le opinioni, i comportamenti e gli interessi dei cittadini, siano essi consumatori, imprese, associazioni. Le informazioni rilevate sono indispensabili nella messa a fuoco di problematiche e nell'individuazione delle aree su cui orientare eventuali interventi regolamentari o predisporre segnalazioni alle competenti istituzioni, nazionali e internazionali (v. paragrafi 1.1 e 1.2).

Le Università e gli enti di ricerca

L'Autorità promuove l'innovazione e la ricerca nel settore delle comunicazioni anche attraverso forme di collaborazione con le Università italiane e i centri di ricerca di maggior prestigio a livello internazionale.

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha intensificato le attività relative al sistema di convenzioni quadro (delibere nn. 176/15/CONS e 341/16/CONS), al fine di ricondurre i rapporti con le Università e gli enti di ricerca in una cornice unitaria e trasparente. Nel periodo di riferimento, infatti, l'Autorità ha stipulato sei nuove convenzioni[26], 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 le seguenti Università: 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".

Le convenzioni perseguono l'obiettivo di 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*) l'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*) l'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*) l'attività di studio, ricerca e consulenza; *iv*) l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi.

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha pertanto ampliato il novero di collaborazioni con il mondo accademico e della ricerca, ricorrendo allo strumento della convenzione quadro per regolare le diverse forme di collaborazione fra le istituzioni. Con queste nuove convenzioni, in particolare, l'Autorità ha definito un quadro di collaborazione quasi esaustivo con gli Atenei presenti nelle Regioni (Campania e Lazio) dove è ubicata, e 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, nonché all'accoglimento di giovani studenti (iscritti a corsi di laurea magistrale o a corsi *post-lauream*) per lo svolgimento di un periodo di tirocinio presso gli Uffici dell'Autorità dislocati nelle sedi di Napoli e Roma, anche ai fini dell'elaborazione delle tesi conclusive del proprio percorso di studio. L'attivazione di *stage* e tirocini curriculari si sta dimostrando un importante canale di cooperazione tra l'Università e l'AGCOM che consente, attraverso l'applicazione delle norme nazionali vigenti in materia di formazione, di avviare giovani laureati allo svolgimento di progetti di studio e ricerca in un contesto istituzionale, utilizzando a tal fine il sistema delle convenzioni e la più puntuale definizione delle attività di ricerca pianificate di concerto dall'Autorità e le singole Università interessate, che si riuniscono in apposite commissioni di programmazione.

Sia nell'ambito del sistema di convenzioni 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.

---

[26] Le convenzioni sono state stipulate con le seguenti Università: Università degli Studi di Napoli "Federico II" (delibera n. 344/17/CONS), Università degli Studi di Foggia (delibera n. 345/17/CONS), Università degli Studi di Roma "LUISS Guido Carli" (delibera n. 414/17/CONS), Università degli Studi Europea di Roma (delibera n. 415/17/CONS), Università degli Studi di Catania (delibera n. 143/18/CONS) e, infine, Università degli Studi "La Sapienza" di Roma (delibera n. 162/18/CONS).

L'attività di ricerca dell'Autorità svolta in collaborazione con il mondo accademico ha riguardato aree quali:

- l'ecosistema dei *Big data*;
- il futuro della professione giornalistica;
- le nuove reti di comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento al 5G e all'*ultrabroadband*;
- la diffusione del *broadband* tra la Pubblica Amministrazione;
- l'evoluzione del sistema dell'informazione e le problematiche legate alla disinformazione.

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 prestigiosi enti di ricerca nazionali e internazionali per la partecipazione ai programmi di ricerca finanziati o co-finanziati dalla Commissione europea.

La ricerca: le indagini conoscitive, i report

L'Autorità, nel periodo di riferimento, ha condotto importanti indagini conoscitive:

- in materia di indici di ascolto, conclusa a giugno 2017 (delibera n. 236/17/CONS). Lo studio ha analizzato le attività di rilevazione delle *audience* per i diversi media oggetto di vigilanza da parte dell'Autorità e ha approfondito l'impatto dei più recenti sviluppi tecnologici sulle forme di fruizione da parte degli utenti. L'Indagine, oltre ad analizzare le esperienze dei principali Stati membri, ha illustrato la *governance* e la struttura operativa delle società realizzatrici di indici di ascolto in Italia, dettagliando al contempo le metodologie e le rispettive tecniche di rilevazione;
- sulle prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro sopra i 6 GHz, con pubblicazione a marzo 2018 di un documento di sintesi degli esiti dell'attività (avviata con delibera n. 557/16/CONS). L'Indagine ha esplorato non solo le necessità di bande frequenziali in ottica 5G, ma anche nuovi modelli di impiego dello spettro volti a promuovere l'uso efficiente delle frequenze, l'innovazione tecnologica e la concorrenza e ha visto la partecipazione di alcuni dei principali costruttori internazionali di apparati e dispositivi di comunicazioni elettroniche, di operatori di rete mobile e fissa, di accesso *wireless* fisso o virtuali, nonché di rappresentanti dell'industria satellitare e associazioni;
- su piattaforme digitali e sistema dell'informazione, attualmente in corso (delibera n. 309/16/CONS), volta a investigare la relazione tra il sistema dell'informazione e la diffusione dei nuovi intermediari digitali, analizzando la struttura delle piattaforme *online*, il funzionamento dei meccanismi adottati nel diffondere notizie, nonché le caratteristiche della domanda di informazione *online*, mettendo in luce le eventuali criticità sotto il profilo del pluralismo informativo. L'Indagine, da un lato, ha consentito di dare voce ai diversi attori del sistema dell'informazione attraverso un ciclo di audizioni e richieste di informazioni individuali; dall'altro, ha offerto un punto di osservazione privilegiato per l'analisi delle modalità di funzionamento delle tecniche di distribuzione di contenuti informativi sulle piattaforme, in particolare degli algoritmi di indicizzazione e raccomandazione in rapporto ai fenomeni di disinformazione *online*. Dalle analisi in corso è emerso che lo studio e il monitoraggio dei fenomeni patologici di disinformazione *online* sulle piattaforme digitali necessita di un approccio di analisi multidisciplinare e rigore scientifico nell'identificazione dei metodi di rilevazione delle fattispecie lesive del pluralismo. Si rendono necessarie indagini di tipo *data-driven*, fondate sull'impiego di grandi masse di dati, che possono fornire utili e robuste indicazioni circa le caratteristiche e la dinamica evolutiva del fenomeno di *fake news* e il relativo impatto sulle campagne elettorali. Tali evidenze hanno suggerito all'Autorità di adottare un'iniziativa fondata sulla stretta cooperazione con gli *stakeholder* del sistema dell'informazione *online* promuovendo altresì il confronto e il contributo di Università e associazioni di settore; ciò ha condotto all'istituzione del "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (delibera n. 423/17/CONS), di cui si dirà dettagliatamente in seguito;
- su informazione locale (delibera n. 310/16/CONS), tuttora in corso, intesa ad approfondire le caratteristiche e le dinamiche della domanda e dell'offerta di contenuti e servizi di informazione locale in Italia, con specifico riguardo alla distribuzio-

ne sul territorio delle imprese editoriali locali, alle caratteristiche della fornitura e fruizione di contenuti informativi nell'attuale contesto tecnologico e di mercato. Tale Indagine, in cui la componente locale riveste un ruolo di estrema rilevanza nella prospettiva di tutela del pluralismo all'interno del sistema informativo italiano, mira a evidenziare eventuali criticità sotto il profilo del pluralismo delle fonti, nonché dell'attendibilità e dell'autorevolezza delle informazioni. È stato altresì approfondito con un apposito *Report* (cfr. *infra*) il servizio pubblico radiotelevisivo nelle regioni italiane;

– sui *Big data* (delibera n. 217/17/CONS), svolta congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e al Garante per la protezione dei dati personali, tuttora in corso. L'Indagine vede la partecipazione delle grandi piattaforme digitali, degli operatori dei media, delle telecomunicazioni e dell'editoria, nonché del settore finanziario/assicurativo e del brokeraggio di dati. La partecipazione a tale Indagine consente all'Autorità di esaminare le dinamiche competitive più recenti e individuare eventuali problematiche regolamentari trasversali e settoriali, al fine di promuovere soluzioni innovative finalizzate in primo luogo alla tutela dei diritti dei cittadini.

Gli studi e le analisi messe in campo dall'Autorità hanno anche lo scopo di monitorare l'andamento dei mercati di interesse, 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 adeguate ai mutati contesti di riferimento. Un contributo in tal senso è rappresentato dai *Report*, vale a dire approfondimenti su tematiche specifiche caratterizzati da un approccio maggiormente analitico e pubblicati anche in lingua inglese con lo scopo precipuo di porsi all'interno del dibattito internazionale.

– Il Rapporto "*L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico*" propone un'analisi delle dinamiche che hanno coinvolto l'informazione locale, alla luce della recente evoluzione del settore caratterizzata dai rilevanti effetti prodotti dall'innovazione tecnologica, dall'ingresso di nuovi operatori, ma anche dalla comparsa di nuovi fallimenti di mercato. Eventi, questi, che stanno ridefinendo tutta la filiera dell'informazione, dalla produzione al consumo. In questo contesto, il ruolo del servizio pubblico assume una rilevanza nuova e una diversa connotazione, alla luce anche della nuova concessione decennale del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Il Rapporto, quindi, ha inteso contribuire al dibattito, fornendo ulteriori elementi conoscitivi relativi alla domanda di informazione locale da parte dei cittadini italiani, nonché, soprattutto, alla capacità del servizio pubblico di dare risposta a tali richieste.
– Un'approfondita analisi sul percorso che conduce il cittadino ad acquisire effettivamente l'informazione divulgata dai mezzi di comunicazione, indagando i moderni modelli di accesso e consumo dell'informazione e i principali fattori che guidano tali scelte, è contenuta nel "*Rapporto sul consumo di informazione*". Il *Report*, che si colloca in continuità con le precedenti attività di monitoraggio del sistema dell'informazione condotte dall'Autorità, si pone l'obiettivo di analizzare la più recente evoluzione del settore e gli impatti sulla garanzia del pluralismo, della tutela dei minori e delle fasce sociali a rischio di esclusione o marginalizzazione, temi che vanno acquisendo sempre maggiore centralità e che, quindi, necessitano di un'attenta attività di monitoraggio, in particolare in relazione all'accesso e al consumo di informazione politico-elettorale, elemento cruciale per la libera formazione dell'opinione pubblica.
– A complemento dei recenti interventi in materia di tutela del pluralismo e informazione *online*, l'Autorità ha avviato, in collaborazione con ANSO (Associazione Nazionale Stampa Online) e USPI (Unione Stampa Periodica Italiana), un Osservatorio sulle fonti informative che operano esclusivamente in rete, al fine di delineare, per la prima volta in Italia, un quadro accurato di una realtà ancora poco conosciuta e di monitorarne l'evoluzione, visto che l'ecosistema informativo è in costante e organica trasformazione. Nel mese di aprile 2018, è stato pubblicato il Rapporto 2018 dell'Osservatorio sulle testate *online* che presenta le evidenze emerse, rilevando caratteristiche e criticità di questo settore.

L'Autorità, collaborando con associazioni (quali OSSIGENO per l'Informazione) e istituzioni nazionali (OdG, CIDU) e internazionali (quali UNESCO, OSCE, Consiglio d'Europa), si sta occupando dei temi relativi alla libertà di informazione anche nell'ambito dell'Osservatorio permanente sul giornalismo.

La pubblicazione dei rapporti, come di consueto, è stata accom-

pagnata dalla divulgazione delle relative risultanze nell'ambito di eventi di carattere pubblico, sotto forma di *workshop* o seminari, che hanno registrato una considerevole partecipazione.

L'attività di informazione agli stakeholder

L'Autorità ha continuato a rafforzare la rete di scambi con gli *stakeholder*, intrattenendo una serie di incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale, al fine di divulgare informazioni per la corretta interpretazione delle decisioni e dei provvedimenti dell'Autorità che hanno un significativo impatto sulla redditività, sugli incentivi all'investimento e sulla distribuzione dei ricavi nel settore. Da un punto di vista operativo, ciò si traduce in discussioni su argomenti specifici di interesse degli investitori e degli analisti finanziari e in interventi a *investor day* e a manifestazioni organizzate dalla stessa comunità finanziaria a cui l'Autorità è invitata a partecipare. Si tratta di un'attività impegnativa, la cui importanza si è accresciuta nel tempo a seguito anche della vitalità mostrata ultimamente dalle dinamiche che hanno caratterizzato i mercati di competenza dell'Autorità.

La discussione delle tematiche di interesse è agevolata anche dalla predisposizione di una serie di strumenti operativi di cui dispone l'Autorità, affinati nel corso del tempo: dalla storica esperienza dell'Osservatorio sulle comunicazioni, a quelle più recenti rappresentate da documenti, *Report* e *Focus*, a prevalente carattere economico e statistico.

L'Osservatorio sulle comunicazioni è lo strumento attraverso cui l'Autorità fornisce a tutti gli *stakeholder* una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di sua competenza. È prevista una pubblicazione trimestrale sul sito dell'Autorità (http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni) unitamente alla versione in lingua inglese. Tipicamente si articola in quattro sezioni, di cui la prima dedicata alle telecomunicazioni, la seconda ai media (televisione, radio, quotidiani e Internet), la terza ai servizi postali e di corriere espresso, l'ultima riguardante l'andamento dei prezzi al consumo di tutti i servizi di comunicazione. Tramite l'Osservatorio, l'AGCOM mette a disposizione un *set* di informazioni allo scopo di rendere più agevole la comprensione delle tendenze di mercato nel settore delle comunicazioni. Durante il 2017, inoltre, si è ulteriormente rafforzata la sezione dell'Osservatorio relativa ai media; maggiore spazio viene dato alle dinamiche che riguardano gli ascolti dei telegiornali e all'utilizzo dei *social network*, al fine di monitorare al meglio le modalità attraverso cui i cittadini si informano.

La sezione dedicata ai *Report* e *Focus* economico-statistici (http://www.agcom.it/report-e-focus-economico-statistici) ha come obiettivo principale quello di fornire agli *stakeholder* una serie di informazioni derivanti da approfondimenti condotti su specifiche tematiche che possono assumere la forma sia di elaborati sintetici e preminentemente quantitativi – i *Focus* – sia di elaborati caratterizzati da un approccio maggiormente analitico – i *Report*.

Come 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. Analisi dei principali indicatori patrimoniali e reddituali, nonché dei dati occupazionali, vengono prodotte a livello sia di singolo mercato, sia aggregato.

Nella consapevolezza che l'informazione economico-statistica rappresenta, sempre di più, una risorsa strategica per orientarsi, valutare e investire, l'Autorità, grazie a questa intensa attività di diffusione delle informazioni e dei *trend* di mercato, mette a disposizione degli *stakeholder* una batteria di strumenti in grado di migliorare i processi decisionali di imprese, consumatori e istituzioni. In quest'ottica, i dati contenuti nell'Osservatorio sulle comunicazioni, nei *Focus* bilanci e nella Relazione annuale dell'Autorità sono pubblicati anche in formato *open data*.

La nuova regolamentazione: il contesto digitale

Negli ultimi due anni, i fenomeni di disinformazione e manipolazione dell'opinione pubblica legati alla diffusione di notizie false attraverso le piattaforme *online* (in particolare i *social network*) sono stati al centro del dibattito internazionale relativo al rapporto tra piattaforme *online*, nuovi media e democrazia.

Si tratta di una riflessione che ha coinvolto, a vario titolo, istituzioni e attori di mercato del sistema dell'informazione *online* soprattutto all'indomani dei risultati di alcune consultazioni elettorali di rilievo internazionale, quali il *referendum* sulla c.d. Brexit, e cioè sulla possibilità, per il governo britannico di recedere dai trattati istitutivi dell'Unione e, qualche mese dopo, le elezioni presidenziali statunitensi. Già prima del dibattito sorto in relazione all'impatto della propagazione di notizie false, nell'ambito di strategie mirate a condizionare l'esito delle campagne elettorali, diversi studi scientifici avevano segnalato i potenziali rischi legati al rapporto tra disinformazione e piattaforme *online*, evidenziando fenomeni ormai noti come la polarizzazio-

ne delle opinioni e la formazione di cosiddette *eco-chamber*[27].

Anche alla luce di questa riflessione, precedente agli appuntamenti elettorali dell'ultimo biennio, l'Autorità ha avviato a partire dal 2015 attività di monitoraggio e studio sulle specifiche modalità di funzionamento delle piattaforme *online* come mezzi di accesso e distribuzione delle notizie e sull'impatto di questi nuovi attori della rete sul sistema dell'informazione e sul pluralismo. È stato così possibile evidenziare le principali criticità connesse al crescente utilizzo dei *social network* anche nelle campagne elettorali e referendarie, nonché la diffusione di strategie di disinformazione mediante le piattaforme digitali[28].

L'evoluzione degli scenari informativi, tanto dal lato della domanda quanto da quello dell'offerta, è stata oggetto di ulteriore approfondimento nell'ambito dell'Indagine conoscitiva attualmente in corso su "*Piattaforme digitali e sistema dell'informazione*" (delibera n. 309/16/CONS).

Dalle analisi in corso è emerso, peraltro, che lo studio e il monitoraggio dei fenomeni di disinformazione *online* sulle piattaforme digitali richiede un approccio multidisciplinare, suggerendo all'Autorità l'opportunità di adottare un'iniziativa di cooperazione e confronto con gli *stakeholder* del sistema dell'informazione *online*, le Università e le associazioni di settore, sia per acquisire una conoscenza adeguata di fenomeni complessi come quello dell'impatto delle piattaforme sull'opinione pubblica, sia per garantire un primo presidio "istituzionalizzato" di autoregolamentazione degli attori di mercato operanti nel sistema dell'informazione nel corso della campagna elettorale per le elezioni politiche 2018.

Un esempio in tal senso è rappresentato proprio dall'istituzione del "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (delibera n. 423/17/CONS) nel mese di novembre 2017, con cui l'Autorità ha inteso perseguire l'obiettivo di promuovere l'autoregolamentazione delle piattaforme e lo scambio di buone prassi per l'individuazione e il contrasto dei fenomeni di disinformazione *online* frutto di strategie mirate. In particolare, lo scopo principale del Tavolo è di favorire lo scambio di informazioni, il confronto e l'emersione di buone pratiche sulle metodologie di rilevazione, gli strumenti di trasparenza, le regole e le tecniche di intervento più adeguate a garantire, specie nel corso delle campagne elettorali, parità di trattamento e imparzialità a favore di tutti i soggetti politici presenti sulle piattaforme, nonché, soprattutto, per assicurare la formazione di una opinione pubblica informata in modo corretto e imparziale.

L'esperienza del Tavolo di autoregolamentazione promosso dall'Autorità rappresenta un *unicum* nel panorama mondiale. Sebbene l'adozione di strumenti analoghi di autoregolamentazione da parte delle piattaforme e degli editori, per esempio in materia di *fact-checking*, sia già stata sperimentata all'estero, quello italiano è il primo caso nazionale di coordinamento degli attori di mercato promosso da un'autorità indipendente che operi in funzione di facilitatore del dialogo tra gli *stakeholder*. Nell'attuale fase di evoluzione del sistema si è ritenuto, infatti, di sostenere e monitorare le iniziative di autoregolamentazione poste in essere dai principali attori economici interessati (le piattaforme digitali, gli editori e le imprese che offrono servizi e contenuti audiovisivi *online*), promuovendo altresì il confronto e il contributo di esperti indipendenti, Università, centri di ricerca e associazioni di settore.

Il Tavolo si propone, pertanto, come sede di confronto finalizzata al sostegno e al monitoraggio delle iniziative di autoregolamentazione poste in essere dai principali attori economici interessati: le piattaforme *online* (Facebook, Google e Wikipedia), gli editori (tramite FIEG), le imprese che offrono servizi e contenuti audiovisivi (RAI, Mediaset, La7, ovvero Confindustria Radio Televisioni), i rappresentanti della componente pubblicitaria (UPA, IAB, Assocom, Unicom, IAP) e i giornalisti (attraverso

---

[27] È noto, infatti, che la diffusione di *fake news* sui *social network* è stata al centro del dibattito pubblico nelle più recenti campagne elettorali in Italia e all'estero, proprio per gli effetti distorsivi che le modalità di funzionamento di algoritmi possono produrre in termini di formazione dell'opinione pubblica. Tali effetti, quali il c.d. "*confirmation bias*", pregiudicano spesso la riconoscibilità di notizie false e inducono la creazione delle c.d. "*eco-chamber*" o casse di risonanza in cui gli utenti-elettori della rete che si informano attraverso i *social network* tendono a corroborare e amplificare taluni convincimenti, ancorché alimentati da notizie scorrette, in quanto sono raggiunti solo dalle fonti a loro politicamente e socialmente affini, con scarsa possibilità di apprendere e dialogare anche con punti di vista e opinioni politiche diverse.

[28] Con l'Indagine conoscitiva "*Informazione e Internet in Italia. Modelli di business, consumi, professioni*" (delibera n. 146/15/CONS) è stato possibile verificare il peso delle piattaforme e il ruolo crescente dei *social network*, Facebook in particolare, non solo per l'accesso e la condivisione delle notizie tra i cittadini, ma anche come fonte di informazioni per i giornalisti. Il Rapporto AGCOM del 2016 su "*Il consumo di informazione e la comunicazione politica in campagna elettorale*" ha altresì dimostrato la valenza delle piattaforme (motori di ricerca e *social network*) sull'informazione in campagna elettorale.

l'Ordine dei Giornalisti e la Federazione Nazionale Stampa Italiana). Tra gli obiettivi che AGCOM si propone vi è anche quello di ricercare con gli operatori soluzioni condivise e adeguate al contesto nazionale, finalizzate alla rilevazione dei principali fenomeni di disinformazione *online*. Il Tavolo tecnico si pone anche l'obiettivo, grazie al contributo di centri di ricerca universitari ed esperti indipendenti, di classificare, rilevare, misurare e valutare gli effetti delle strategie di disinformazione, ovvero delle misure di contrasto e prevenzione più note nel dibattito scientifico e regolamentare a livello internazionale.

Il Tavolo ha avuto una prima fase operativa, corrispondente al periodo precedente l'avvio della campagna per le elezioni politiche del 4 marzo 2018, con l'obiettivo di individuare, nel rispetto della libertà d'espressione, gli strumenti di auto-regolamentazione più efficaci allo scopo di prevenire e contrastare strategie di disinformazione volte a minare la creazione di un dibattito libero e consapevole nella rete, anche con riferimento a temi che tipicamente sono oggetto di confronto politico-elettorale, ovvero di garantire, anche nel contesto informativo segnato dalle piattaforme digitali, la parità di accesso per tutti i soggetti politici concorrenti in campagna elettorale.

In questo ambito, in data 1° febbraio 2018, sono state adottate le "*Linee guida per la parità di accesso alle piattaforme online durante la campagna elettorale 2018*", grazie alle quali le piattaforme aderenti (Google e Facebook) hanno messo a disposizione dei propri utenti alcuni strumenti di contrasto alla disinformazione *online*, tra cui la campagna informativa lanciata da Facebook sulle pagine dei propri utenti italiani per l'individuazione delle notizie false, e altri strumenti specifici per i soggetti politici interessati a far conoscere il proprio programma ai cittadini (ad esempio, Google Posts e Facebook Issues). Nel contesto delle Linee guida, si inseriscono inoltre le attività di verifica e rimozione di contenuti illeciti, ovvero contrari alla normativa nazionale in materia di *par condicio* (ad esempio, sondaggi diffusi nei 15 giorni precedenti le elezioni), dietro segnalazione, e le esperienze di *fact-checking* portate avanti – nel secondo caso con il supporto di organizzazioni indipendenti – dalle due piattaforme.

È stata successivamente avviata la seconda fase dei lavori del Tavolo tecnico, tuttora in corso, attraverso l'istituzione di cinque gruppi di lavoro sulle seguenti tematiche: *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.

2018

2.

L’attività dell’Autorità

Introduzione

Nel presente capitolo si descriverà l'attività svolta dall'Autorità nei diversi settori di competenza – telecomunicazioni, media audiovisivi, radiofonici ed editoriali e postale – nel periodo di riferimento della Relazione, ossia quello compreso tra il 1° maggio 2017 e il 30 aprile 2018.

Dalla lettura delle pagine che seguono emergerà come l'Autorità abbia indirizzato le proprie attività secondo un ciclo virtuoso della regolazione che, così come auspicato dalla strategia europea di *better regulation*, impone metodo e rigore nella valutazione degli obiettivi raggiunti nel corso di un anno di attività, per poter formulare, in quello successivo, risposte regolatorie sempre più adeguate.

In particolare, nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha completato il quadro regolamentare per le reti fisse e per quelle mobili, ha vigilato sui parametri di qualità relativi alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso e sul rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale e ha partecipato alla definizione delle politiche per lo spettro radio. L'Autorità ha inoltre completato la definizione della nuova metodologia in materia di *test* di replicabilità, ha proseguito con la propria attività di supporto tecnico/regolamentare per il conseguimento degli obiettivi previsti dall'Agenda Digitale italiana e ha adottato misure regolamentari a garanzia della trasparenza informativa a tutela degli utenti.

Per quanto concerne i media, le funzioni dell'Autorità si sono concentrate, *inter alia*, sull'individuazione e sull'analisi dei mercati rilevanti nel settore dei media audiovisivi, sulle verifiche delle concentrazioni nell'editoria quotidiana, sulla pianificazione delle frequenze per la televisione digitale, sulla tutela del diritto d'autore, dei minori e dei diritti individuali, nonché sulla verifica del rispetto del pluralismo e della *par condicio* elettorale. Inoltre, in questo ambito, ampio spazio è stato dato all'individuazione di soluzioni, in sede di auto-regolamentazione, alle patologie emergenti nel contesto dell'informazione *online* (v. paragrafo 1.3).

Infine, nell'ambito del settore postale l'Autorità ha adottato un orientamento volto alla promozione della concorrenza e alla tutela degli utenti finali, tramite un'attività di vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, la regolamentazione dell'accesso all'infrastruttura di Poste Italiane, il contrasto delle attività abusive da parte di operatori privi di titolo autorizzativo e la tutela dei consumatori.

2.1 Le attività regolamentari e di 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:

- stabilendo le condizioni tecniche e organizzative del modello di disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di *unbundling* del *local loop* (ULL) e di *sub-loop unbundling* (SLU) (delibera n. 321/17/CONS) e avviando un'unità di monitoraggio per facilitarne l'attuazione, attualmente operante con la partecipazione dei principali operatori del mercato, che ha prodotto finora un accordo quadro con le specifiche tecniche;
- proseguendo le attività del Tavolo tecnico sul tema della migrazione alla nuova catena di *delivery*, in corso di adozione da parte di Telecom Italia nell'ambito della messa in opera del nuovo modello di *equivalence* (NME), approvato con delibera n. 652/16/CONS;

- proseguendo le attività relative al procedimento per la definizione delle procedure di *switch-off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia, attraverso riunioni periodiche di confronto con gli operatori;
- avviando la consultazione pubblica concernente la revisione 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 (delibera n. 27/18/CONS);
- concludendo l'*iter* di esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato n. 3143/2016 relativa alle delibere nn. 746/13/CONS, 747/13/CONS e 155/14/CONS, concernenti le condizioni economiche e tecniche delle Offerte di Riferimento (OR) di Telecom Italia per l'anno 2013 dei servizi *bitstream* su rete in rame e dei servizi di ULL, SLU e di co-locazione (delibera n. 424/17/CONS).

L'Autorità ha inoltre avviato il ciclo di valutazione delle OR di Telecom Italia per l'anno 2017 (delibere nn. 103/17/CIR, 104/17/CIR, 105/17/CIR, 106/17/CIR, 182/17/CIR, 189/17/CIR e 106/17/CONS), nell'ambito del quale ha:

- definito le condizioni economiche dei contributi *una tantum* di attivazione e disattivazione dei servizi ULL e SLU, tenendo conto delle innovazioni introdotte con la disaggregazione delle prestazioni di *provisioning* (delibera n. 34/18/CIR);
- approvato le condizioni tecniche ed economiche relative ai servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) (delibera n. 62/18/CIR); sono in corso di approvazione le OR per i servizi *bitstream* su rete in rame, i servizi *bitstream* NGA, il servizio VULA (*Virtual Unbundling Local Access*) e i relativi servizi accessori;
- aggiornato la valutazione delle condizioni economiche dei nuovi circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica (OR dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa) sulla base dell'orientamento al costo mediante il modello *bottom-up* di cui alla delibera n. 167/15/CIR (delibera n. 78/18/CIR).

Inoltre, ai sensi della delibera n. 78/17/CONS, l'Autorità ha svolto le attività del Tavolo tecnico con gli operatori nell'ambito del quale sono state esaminate le misure del traffico dati (con protocollo Ethernet) volte a determinare il consumo medio di banda per cliente per le diverse tipologie di accessi su rete in rame (ADSL), su infrastruttura mista rame-fibra (FTTC) e su rete completamente in fibra (FTTH).
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 Raccomandazione 2014/710/UE), quest'ultima sottoposta a consultazione pubblica nazionale (delibera n. 507/17/CONS).
In questo contesto, l'Autorità, a seguito della notifica da parte di TIM, ha iniziato, nell'aprile di quest'anno, l'*iter* per la valutazione, ai sensi dell'art. 50 *ter* del Codice delle comunicazioni elettroniche, del progetto di separazione volontaria della rete di accesso dell'*incumbent* in una entità legale disgiunta.

L'Autorità ha infine sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento relativo al quinto ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su singola rete mobile (delibera n. 481/17/CONS). Rispetto al precedente provvedimento di analisi di mercato, l'Autorità ha proposto di individuare un numero superiore di operatori con significativo potere di mercato (SMP), aggiungendo cinque operatori all'elenco degli operatori SMP (Digi Italy, Fastweb, Iliad, Vectone e Welcome Italia).

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

Nell'ultimo anno, è stata svolta la complessa attività relativa al monitoraggio dei prezzi finalizzata all'applicazione concreta delle misure volte a garantire la non discriminazione di prezzo (*equivalence*). Sono state quindi condotte le verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di Telecom Italia rivolte alla clientela residenziale e non residenziale, applicando la nuova metodologia di *test* di prezzo (delibera n. 584/16/CONS) che semplifica e snellisce il precedente sistema di valutazione, senza con ciò ridurre il livello di accuratezza e l'efficacia dei controlli. Si è proceduto, inoltre, all'aggiornamento della valorizzazione di alcuni parametri del *test*, quali i costi del *backhauling* e della fornitura dei servizi IPTV, ed è stato altresì aggiornato il parametro relativo al c.d. "*mix*-tecnologico" per la valutazione delle offerte su rame e fibra. 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" ed è proseguita l'attività di collaborazione istituzionale con l'Organo di Vigilanza ai sensi della delibera n. 623/15/CONS (cfr. Capitolo I).

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

L'Autorità ha svolto attività pareristica nell'ambito della verifica di conformità dei bandi di gara alle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici[29]. Il ruolo dell'Autorità a sostegno dello sviluppo delle reti di nuova generazione si è ulteriormente rafforzato con la pubblicazione dei risultati dell'attività di monitoraggio (condotta ai sensi della delibera n. 646/16/CONS) concernente lo sviluppo dei servizi di connettività a banda ultra-larga, *retail* e *wholesale*, nelle aree oggetto di finanziamento di cui al regime di aiuti SA.34199 (2012/N)[30]. L'Autorità e il MISE, ciascuno nell'ambito della rispettiva sfera di competenza, potranno valutare – sulla base delle risultanze emerse – l'opportunità di adottare ulteriori misure al fine di raggiungere gli obiettivi dell'Agenda Digitale europea in linea con la Strategia italiana per la banda ultra-larga.

Ad un livello più strategico, come illustrato nel Capitolo I, l'Autorità, al fine di esaminare le dinamiche competitive più recenti e individuare eventuali problematiche regolamentari trasversali e settoriali, nonché promuovere soluzioni innovative per la tutela dei diritti dei cittadini, ha avviato un'Indagine conoscitiva sui *Big data* (delibera n. 217/17/CONS), congiuntamente all'AGCM e al Garante per la protezione dei dati personali. L'Indagine vede la partecipazione delle grandi piattaforme digitali, degli operatori dei media, delle telecomunicazioni e dell'editoria, nonché del settore finanziario/assicurativo e del brokeraggio di dati.

La revisione della contabilità regolatoria di rete fissa e mobile

Nell'ultimo anno, sono state svolte le attività amministrative inerenti alla gara comunitaria a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e di rete mobile notificati per gli anni 2014, 2015 e 2016 (in due lotti), che si sono concluse con l'adozione della delibera n. 429/17/CONS, con la quale è stata approvata la proposta di aggiudicazione definitiva in favore della società BDO Italia S.p.A. per entrambi i lotti di gara.

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 pubblicato le relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2015 e 2016, della corretta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia (delibera n. 293/17/CONS)[31].

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. Alla luce delle prestazioni non ancora soddisfacenti, tenuto conto della regolamentazione vigente, della nuova catena di *delivery*, l'Autorità ha diffidato Telecom Italia a intervenire per porre pronto rimedio alle criticità ancora esistenti (delibera n. 133/18/CONS).

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 circa 180 segnalazioni). In relazione a una specifica fattispecie riguardante l'interruzione dei servizi di comunicazioni elettroniche per decine di operatori e per circa 36.000 utenti finali, l'Autorità, al fine di consentire l'immediata riattivazione dei servizi ai clienti finali, è intervenuta con il provvedimento presidenziale n. 27/17/PRES, ratificato con delibera n. 478/17/CONS. Visto l'elevato numero dei soggetti coinvolti, l'Autorità ha vigilato sull'implementazione del predetto provvedimento attraverso un Tavolo tecnico, nell'ambito del quale sono state affrontate le diverse fattispecie critiche.

L'Autorità ha altresì svolto attività di vigilanza a seguito delle segnalazioni da parte di alcuni operatori, pervenute in materia di procedure di migrazione di utenze su rete fissa e mobile, sui seguenti temi:

- utilizzo illegittimo di causali di scarto da parte di Fastweb, nel corso delle procedure di migrazione;
- utilizzo dei dati di MNP (*Mobile Number Portability*) e di traffico, da parte di operatori mobili per lo svolgimento di offerte mirate verso i clienti di MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*), per campagne commerciali;

---

29 Le Linee guida sono state formulate dalla stessa Autorità e adottate con delibera n. 120/16/CONS.

30 In particolare, i finanziamenti pubblici di cui al citato regime di aiuti sono destinati allo sviluppo di infrastrutture in fibra in sette regioni del Centro-Sud (Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglie e Sicilia) e nei Comuni appartenenti alla Comunità Montana di Valle Sabbia (in provincia di Brescia), per un totale di oltre 4,6 milioni di unità immobiliari, oltre cinquemila sedi della Pubblica Amministrazione e più di duemila imprese.

31 Ai sensi dell'art. 55, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS e dell'art. 64, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS.

– presunte pratiche commerciali scorrette da parte di un operatore in violazione dell'obbligo di non discriminazione e di non utilizzo di dati di interconnessione per fini commerciali.

In relazione al Piano Nazionale di Numerazione (PNN), l'Autorità ha vigilato sull'applicazione della delibera n. 17/17/CIR con la quale è stata ridefinita la disciplina relativa all'utilizzo delle numerazioni 455xy per la raccolta di fondi da parte di associazioni *no-profit*. Sulla base delle indicazioni dell'Autorità, è stato quindi pubblicato sul sito AGCOM il relativo codice di autoregolamentazione predisposto dagli operatori che forniscono il servizio in questione.
Sempre con riferimento al PNN, in osservanza della legge n. 124/2017, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" (nel seguito, legge per la concorrenza), l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica sulla modifica del piano nazionale, 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 (delibera n. 196/17/CIR).
In attuazione della legge n. 5/2018, l'Autorità ha altresì avviato una consultazione pubblica per la definizione, nel PNN, di due codici o prefissi specifici atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale (delibera n. 60/18/CIR).
La vigilanza sul PNN ha inoltre riguardato l'uso degli *alias* negli SMS aziendali, la cui sperimentazione è stata prorogata fino al 31 marzo 2019 (delibera n. 61/18/CIR).
L'Autorità ha altresì vigilato sul rispetto del corretto uso di codici 199, 848 e 899, accertando alcuni casi di utilizzo degli stessi, da parte di professionisti, per servizi per i quali risulta, invece, obbligatoria l'utilizzazione di una numerazione a tariffa base. A tale riguardo l'Autorità ha avviato diversi procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori titolari di tali numeri per aver gli stessi omesso i controlli previsti dal PNN.
L'Autorità ha altresì confermato il divieto di uso di codici identificativi alfa-numerici brevi per l'identificazione dei clienti (delibera n. 132/17/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 dato avvio a un Tavolo tecnico finalizzato ad approfondire gli impatti derivanti dall'introduzione delle eSIM e l'assegnazione delle risorse di numerazione a queste correlate, di cui alle raccomandazioni ITU E.118 e E.212. L'Autorità ha inoltre avviato una consultazione pubblica per verificare le implicazioni sul PNN dell'introduzione nel mercato delle eSIM (delibera n. 161/17/CIR).
In questo ambito, l'Autorità ha istituito un gruppo di lavoro per la collaborazione con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente al fine di valutare soluzioni tecnologiche standardizzate per i sistemi di *smart metering*.
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, a seguito delle segnalazioni provenienti dalla popolazione residente in diversi piccoli Comuni italiani circa disservizi nell'accesso alla rete telefonica da postazione fissa, tali da impedire comunicazioni vocali e connessione a Internet (si contano circa 50 segnalazioni)[32].
In merito, infine, alle attività procedimentali per il riesame dell'ambito di applicazione degli obblighi di servizio universale, l'Autorità si è espressa ritenendo che vada incluso nell'ambito del servizio universale l'obbligo di accesso a Internet a 2 Mbps (delibera n. 253/17/CONS).

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

L'Autorità ha concluso 21 controversie (avviate nell'anno in corso o precedente) e ne ha avviate 16, di cui 15 tra operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, e 1 tra operatore e gestore di infrastruttura fisica, ai sensi dell'articolo 13 del medesimo Regolamento. In due casi, tra quelli avviati, l'istante

[32] Con riferimento al servizio universale, 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 anche le delibere nn. 153/11/CIR, 139/12/CIR, 46/13/CIR e 100/14/CIR, concernenti la valutazione del costo netto per gli stessi anni, e incaricando la società BDO Italia della revisione del calcolo.
Inoltre, è stato riavviato il procedimento istruttorio concernente il costo netto del servizio universale per gli anni 2008 e 2009, precedentemente sospeso per il tempo necessario alla definizione del citato giudizio amministrativo pendente innanzi al Consiglio di Stato, attualmente in fase di definizione alla luce dell'acquisito parere favorevole dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (in consultazione con delibera n. 133/17/CIR).

ha richiesto l'adozione di misure cautelari. Tra quelle concluse, due controversie sono state conciliate, cinque sono state definite con determina direttoriale, quattordici con delibera dell'Organo Collegiale.
Nell'ambito delle controversie definite dall'Autorità si segnalano, in particolare, i seguenti temi:

- accesso alle infrastrutture utilizzabili per la posa di fibra ottica. Telecom Italia ha lamentato la violazione degli obblighi di accesso all'infrastruttura fisica di e-distribuzione, oltre che dei principi di trasparenza, non discriminazione, equità e ragionevolezza per quanto riguarda le condizioni di accesso (controversia definita con delibera n. 88/17/CIR, integrata dalle delibere nn. 131/17/CIR e 162/17/CIR). L'Autorità è intervenuta prevedendo modifiche e integrazioni alle condizioni generali e al Regolamento tecnico ed economico di accesso all'infrastruttura elettrica del gestore dell'infrastruttura;
- condizioni economiche per la fornitura dei servizi ULL, SLU, *bitstream*, WLR da parte di Telecom Italia. Sono state definite cinque controversie, su istanza di Telecom Italia nei confronti di Fastweb (delibere nn. 149/17/CIR, 150/17/CIR, 151/17/CIR, 152/17/CIR e 153/17/CIR);
- condizioni per l'apertura, da parte dell'operatore mobile, dell'accesso dei propri clienti al servizio di *mobile parking* fornito da altri operatori di comunicazione elettronica. L'Autorità, con delibere nn. 49/17/CIR e 50/17/CIR, ha definito due controversie tra un *serving provider* A-Tono e due *access provider,* H3G (oggi Wind Tre) e Vodafone Italia, disponendo l'obbligo, per le parti, di rinegoziare le condizioni dell'accordo in merito alla fornitura del servizio di *mobile parking* tramite SMS, escludendo l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale.

In ordine all'attività sanzionatoria, si ricorda:

- il procedimento avviato a carico di Telecom Italia per la violazione di obblighi di comunicazione preventiva al fine di consentire all'Autorità la verifica della replicabilità delle offerte da parte degli operatori concorrenti (delibera n. 434/17/CONS);
- il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Fastweb per utilizzo improprio, nelle procedure di migrazione, della causale di scarto per "servizio mai richiesto"; la proposta definitiva di impegni presentata dalla società è stata sottoposta a consultazione pubblica (*market test*) con determina n. 5/18/DRS.

Facendo seguito alle relative attività di vigilanza, l'Autorità ha avviato 6 procedimenti sanzionatori nei confronti di operatori di comunicazioni elettroniche riguardanti il divieto di utilizzo dei codici 199, 848 e 899 per fornire, da parte di un professionista, servizi di assistenza post-contrattuale e/o informazioni per i quali, ai sensi della normativa vigente, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base: sono state sottoposte a *market test* le proposte definitive di impegni presentate da parte degli operatori titolari di tali codici Teslatel, Telecom Italia e Colt Technology Services (determine nn. 1/18/DRS, 9/18/DRS e 10/18/DRS).

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

La tutela del pluralismo informativo

Secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (TUSMAR), al fine di verificare che non si costituiscano posizioni dominanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) e nei mercati che lo compongono e che siano rispettati i c.d. "limiti anti-concentrativi", l'Autorità ha proseguito l'attività istruttoria relativa alla raccolta ed elaborazione delle informazioni ai fini della seconda fase ("fase 2") del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi e a valutare l'eventuale adozione delle misure di cui all'art. 43, comma 5, del TUSMAR[33].
Inoltre, l'Autorità ha proseguito le attività relative al procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia: il documento conclusivo della "fase 1" del procedimento, finalizzata all'individuazione di mercati rilevanti nell'ambito del settore della radiofonia ai sensi dell'art. 43, comma 2, del TUSMAR, è stato sottoposto a consultazione pubblica con delibera n. 385/17/CONS, i cui esiti sono stati pubblicati con delibera n. 506/17/CONS. In particolare, sono stati individuati quali mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo nel settore della ra-

[33] La "fase 1" del procedimento si è conclusa con l'individuazione dei seguenti mercati rilevanti: il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito nazionale; il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito locale; il mercato dei servizi di media audiovisivi a pagamento, in ambito nazionale (delibera n. 41/17/CONS).

diofonia il mercato dei servizi radiofonici in ambito nazionale e i mercati dei servizi radiofonici in ambito locale[34]. Le attività procedono quindi con la seconda fase del procedimento, finalizzata a valutare l'eventuale sussistenza di posizioni dominanti nei mercati individuati, nonché all'eventuale adozione delle misure previste dal TUSMAR.

A dicembre 2017, l'Autorità ha concluso il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2016 (delibera n. 505/17/CONS). Dall'analisi svolta è emerso che, nel 2016, il SIC vale complessivamente 17,6 miliardi di euro, registrando un aumento del 3% rispetto al 2015 (cfr. Tabella 2.2.1)[35]. Tra le aree economiche che costituiscono l'aggregato del sistema delle comunicazioni, quella dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (anche sul *web*) conferma il proprio primato per incidenza sul totale. Sebbene con un'incidenza sul totale in diminuzione di due punti percentuali rispetto al 2015, il comparto editoriale costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa (anche sul *web*) mantiene la seconda posizione, mentre esiguo è il peso dell'altro segmento editoriale, corrispondente agli annuari. Una sempre maggiore incidenza sul SIC è esercitata dall'area che include l'editoria elettronica e la pubblicità *online*, mentre sostanzialmente stabile rimane l'incidenza del settore cinematografico. Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva come nessuno realizzi, nel 2016, 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 nove gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC – 21st Century Fox (Sky Italia, Nuova Società Televisiva Italiana, Fox Networks Group Italy), Fininvest (Mediaset, Arnoldo Mondadori Editore, Mediamond), RAI Radiotelevisione Italiana, Cairo Communication/RCS MediaGroup[36], Google, GEDI Gruppo Editoriale (Gruppo Editoriale L'Espresso)[37], Facebook, Italiaonline e Gruppo 24 Ore – rappresentano congiuntamente, con quasi 11 miliardi di euro, il 61% del SIC. In questo contesto, 21st Century Fox, Fininvest e RAI mantengono le prime posizioni, detenendo quote analoghe e prossime al 15%, mentre gli altri soggetti esibiscono quote che si attestano al di sotto del 4%.

L'Autorità, inoltre, ai sensi dell'art. 43, comma 1, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione o intese tra soggetti che operano nel SIC, svolge le oppor-

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

Aree economiche	Ricavi (mln €)		Var. %	Distribuzione %	
	2015	2016		2015	2016
Servizi di media audiovisivi e radio anche sul *web*	8.449	8.951	5,9	49,5	50,7
Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa) anche sul *web*	4.168	3.948	-5,3	24,4	22,4
Editoria annuaristica	123	112	-9,4	0,7	0,6
Editoria elettronica e pubblicità *online*	1.858	2.161	16,3	10,9	12,3
Cinema	872	891	2,1	5,1	5,0
Pubblicità esterna	380	368	-3,2	2,2	2,1
Iniziative di comunicazione di prodotti e servizi	387	371	-4,2	2,3	2,1
Sponsorizzazioni	839	839	0,0	4,9	4,8
TOTALE	**17.076**	**17.640**	**3,3**	**100**	**100**

[34] In considerazione delle trasformazioni in atto a seguito dell'attuazione delle disposizioni legislative introdotte dal Decreto Legge n. 145 del 23 dicembre 2013, convertito con modificazioni dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9 e s. m., il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro in ambito locale non è sottoposto alla fase 2 di analisi.

[35] Per un'analisi più completa delle dinamiche evolutive dell'intero settore dei media, si rimanda al Capitolo III.

[36] Con riferimento al gruppo Cairo/RCS, si precisa che la quota attribuita allo stesso 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.

[37] La quota relativa al gruppo GEDI comprende soltanto i ricavi conseguiti dal Gruppo Editoriale L'Espresso nel 2016, dal momento che l'operazione di integrazione con la società Itedi, che ha dato origine all'attuale assetto societario, è stata perfezionata nel corso del 2017. In ogni caso, si specifica che la quota detenuta da Itedi nel SIC, nel 2016, è pari allo 0,7%.

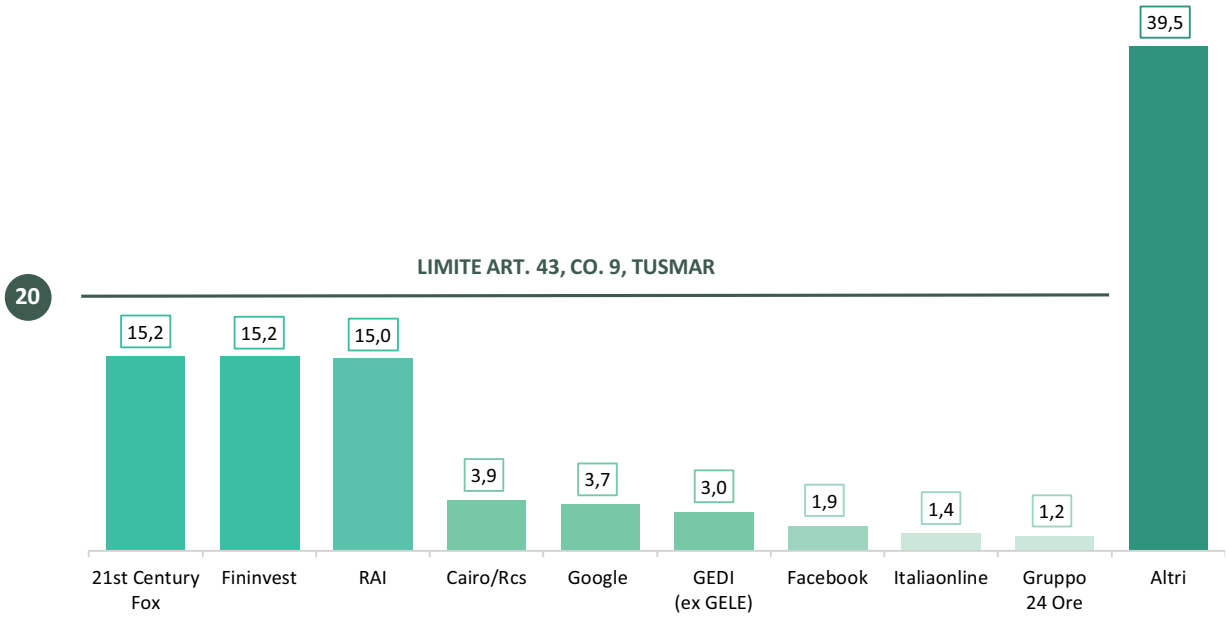


Figura 2.2.1 - Principali soggetti operanti nel SIC (2016, %)

tune verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi – previsti dal medesimo articolo ai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 –, sul numero di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi o radiofonici sulle reti digitali terrestri e sui ricavi conseguiti. Come previsto dal Regolamento approvato con delibera n. 368/14/CONS, 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'art. 43, comma 5 del TUSMAR. Al riguardo, nel periodo di riferimento, sono stati avviati circa 14 procedimenti, di cui uno concluso con delibera e 13 con determina direttoriale, come riportato nella Tabella 2.2.2. È stata inoltre svolta, entro il 30 ottobre 2017, con esito positivo, la verifica annuale (prevista dalla delibera n. 353/11/CONS) in merito al rispetto dei limiti sulle 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).

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 2017. Complessivamente, sono state censite 108 testate quotidiane, i cui dati sono stati riportati nei prospetti relativi alle tirature dei giornali quotidiani, pubblicati, come ogni anno, sul sito *web* dell'Autorità. Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare come, nel 2017, nessun operatore superi le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature). Nell'ambito della già citata attività di vigilanza sul rispetto dei limiti anti-concentrativi, l'Autorità, dopo aver accertato (delibera n. 178/17/CONS del 18 aprile 2017) la sussistenza di una violazione da parte della società Vivendi – in ragione delle partecipazioni azionarie detenute nelle società Mediaset e Telecom Italia – e aver ordinato alla stessa la rimozione della posizione vietata entro 12 mesi, ha svolto un'attività di monitoraggio sulle azioni poste in essere dalla società. Al riguardo, in base a quanto disposto dall'Autorità, Vivendi ha presentato un piano, pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 13 settembre 2017, contenente le misure di ottemperanza al suddetto ordine. In data 11 aprile 2018, l'Autorità ha preso atto della comunicazione da parte di Vivendi in merito all'attuazione, nei termini fissati dall'Autorità, delle misure presentate ai sensi della delibera n. 178/17/CONS. In particolare, Vivendi ha comunicato di aver trasferito, il 6 aprile 2018, alla società

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	1
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina	13

indipendente Simon Fiduciaria la titolarità del 19,19% delle azioni di Mediaset (pari al 19,95% dei diritti di voto), mantenendo, di conseguenza, una partecipazione azionaria diretta inferiore al 10% dei voti esercitabili nell'assemblea degli azionisti di Mediaset. Nella medesima data, Vivendi ha sottoscritto, con Simon Fiduciaria e il socio unico della stessa, Ersel SIM, un *advisory agreement* che, disciplinando in dettaglio le modalità di gestione delle azioni trasferite, stabilisce che i diritti amministrativi inerenti a tale pacchetto azionario saranno esercitati dal gestore in modo discrezionale e autonomo da Vivendi in linea con quanto previsto nelle misure di ottemperanza.

La pianificazione delle frequenze per la televisione digitale

La 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*" (di seguito, la legge di bilancio 2018), all'articolo 1, commi 1026 e seguenti, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione (approvata il 17 maggio 2017), ha disciplinato e scadenzato il processo che nel quadriennio 2018-2022 porterà, da un lato, ad assegnare le frequenze nella banda 700 MHz (694-790 MHz) ai sistemi terrestri in grado di fornire servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili, dall'altro, a dare un nuovo assetto al sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre (nazionale e locale) alla luce della dotazione di risorse spettrali rimaste a disposizione per il servizio *broadcasting* (da 174 a 230 MHz e da 470 a 694 MHz).
In particolare, la legge di bilancio 2018 prevede:

- che gli Stati membri concludano, entro il 31 dicembre 2017, tutti i necessari accordi di coordinamento transfrontaliero delle frequenze all'interno dell'Unione; il MISE, che ha la competenza in materia, con il supporto dell'Autorità, ha completato entro la scadenza prevista l'attività di negoziazione internazionale con tutti i Paesi[38] dell'Unione europea che sono radio-elettricamente confinanti;
- che, entro il 31 maggio 2018, l'Autorità adotti il nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2018) considerando le codifiche o gli *standard* più avanzati per consentire un uso più efficiente dello spettro e utilizzando esclusivamente le frequenze attribuite all'Italia dagli accordi internazionali sottoscritti dal MISE e dalle Autorità degli Stati confinanti; le frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre, in banda III VHF e 470-694 MHz, non attribuite internazionalmente all'Italia nelle aree di coordinamento definite dagli accordi internazionali, non possono essere pianificate né assegnate;
- il criterio delle aree tecniche per la pianificazione in ambito locale e la pianificazione delle frequenze in banda III VHF (sulla base dell'Accordo di Ginevra 2006) per la realizzazione di un *multiplex* regionale da parte della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale (per la trasmissione di programmi televisivi in ambito locale) e per massimizzare il numero di blocchi coordinati destinabili in ciascuna regione alla radiofonia digitale (DAB).

In attuazione di queste disposizioni, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'adozione del PNAF 2018 (delibera n. 137/18/CONS). La legge di bilancio 2018 ha inoltre affidato all'Autorità il compito di definire, entro il 30 settembre 2018, i criteri di conversione dei diritti d'uso delle frequenze di cui attualmente sono titolari gli operatori di rete nazionali in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2, nonché i criteri per l'assegnazione in ambito nazionale dei diritti d'uso delle frequenze (in banda 470-694 MHz UHF) pianificate per il servizio televisivo digitale terrestre agli operatori di rete nazionali. In attuazione dell'art. 1, comma 1031, della legge di bilancio 2018, l'Autorità ha avviato il procedimento per la definizione dei criteri per la conversione dei diritti d'uso delle frequenze in ambito nazionale per il servizio digitale terrestre in diritti d'uso di capacità trasmissiva e per l'assegnazione in ambito nazionale dei diritti d'uso delle frequenze pianificate (delibera n. 182/18/CONS dell'11 aprile 2018).

[38] Lista accordi conclusi:
- Area Tirreno: accordo tra Italia, Francia, Principato di Monaco e Città del Vaticano del 26/09/2017 e 07/12/2017;
- Area Sardegna, Isole Baleari, province di Girona e Barcellona: accordo tra Italia e Spagna del 21/09/2017;
- Area Settentrionale (centrale): accordo tra Italia e Svizzera del 10/10/2017;
- Area Settentrionale (centro-orientale, orientale): accordo tra Italia ed Austria del 1/12/2017;
- Area Adriatica/Ionica: accordo tra Italia, Slovenia, Croazia, Montenegro e Grecia del 3/10/2017;
- Area Canale di Sicilia: accordo tra Italia e Malta del 29/12/2017.

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

L'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi (di seguito Osservatorio), istituito con delibera n. 482/14/CONS, ha operato in aderenza al proprio mandato, monitorando le principali evoluzioni del settore dei servizi di media audiovisivi e promuovendo il confronto con gli operatori del mercato. Partecipano al gruppo di lavoro le associazioni rappresentative delle imprese dei settori dei media audiovisivi e radiofonici nazionali e locali (Confindustria Radio Televisioni, Aeranti-Corallo, HD Forum Italia), le associazioni nazionali dei produttori di elettronica (ANDEC Confcommercio, ANITEC Assinform) e le associazioni rappresentative dei distributori di elettronica di consumo (AIRES, ANCC-Coop, Federdistribuzione). In attuazione della delibera n. 457/16/CONS, l'Osservatorio svolge 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. In particolare, l'analisi è indirizzata a rilevare, da un lato, la progressiva adozione da parte degli operatori delle reti di radiodiffusione televisiva, a livello sia nazionale che locale, dei citati *standard*, dall'altro lato, la diffusione dei ricevitori d'utente atti a supportarli. Ciò anche al fine di individuare eventuali criticità che dovessero emergere, in relazione sia agli aspetti tecnologici che a quelli di mercato, in un'ottica di promozione dell'innovazione e tutela dell'utenza. Tali attività assumono, oggi, particolare rilievo alla luce delle disposizioni di cui alla legge di bilancio 2018, consentendo di valutare lo stato di diffusione presso gli utenti di apparati atti a garantire la ricezione del segnale televisivo all'atto del passaggio alla tecnologia DVB-T2 prefigurato dalla legge.

I pareri sui trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive

Nell'ambito delle competenze esercitate dall'Autorità in materia di frequenze radiotelevisive rientrano i pareri al MISE sui trasferimenti dei diritti individuali d'uso delle radiofrequenze, ai sensi dell'articolo 14-*ter*, commi 5 e 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione da parte del MISE, l'Autorità verifica che siano rispettati i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere e, sentita l'AGCM, che non si determinino alterazioni della concorrenza.

La Tabella 2.2.3 riporta i dati sui volumi dell'attività inerente al rilascio da parte dell'Autorità dei pareri relativi ai trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive.

I titoli abilitativi per la fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici e i trasferimenti di proprietà

L'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici è soggetta a specifica autorizzazione, in base a quanto previsto dal TUSMAR. Al riguardo, all'Autorità sono attribuite le competenze inerenti al rilascio dei titoli abilitativi in favore delle emittenti che diffondono programmi televisivi via satellite, nonché al rilascio di autorizzazioni per le prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica.

La Tabella 2.2.4 riporta l'attività svolta dall'Autorità nel periodo di riferimento della presente Relazione, nell'ambito delle suddette competenze.

Ai sensi della legge istitutiva, l'Autorità rilascia anche le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva: la norma si applica in caso di cambiamento dell'assetto

Tabella 2.2.3 - 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	27
Istruttorie espletate (in attesa di integrazioni dal MISE)	3
In attesa del parere AGCM	9

Tabella 2.2.4 - Titoli abilitativi per l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi

Autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite (rilasci/rinnovi/volture, rigetto)	20
Decadenza autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite	8
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)	21
Notifiche relative alla diffusione in *simulcast* su satellite delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici	7
Servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici 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)	1

proprietario di controllo delle società direttamente titolari di autorizzazioni o titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività televisiva o radiofonica su qualsiasi piattaforma (esercizio dell'attività di radiodiffusione sonora o televisiva, operatore di rete, fornitore di servizi di media, di servizi interattivi associati o di accesso condizionato)[39].
La Tabella 2.2.5 riporta le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive rilasciate dall'Autorità nell'ultimo anno.

2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale

L'evoluzione del settore audiovisivo

La proposta di revisione della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi (c.d. Direttiva SMAV), presentata dalla Commissione europea a maggio 2016, e la proposta di Direttiva sul diritto d'autore nel mercato unico digitale, presentata a settembre dello stesso anno, vedono tuttora proseguire il proprio *iter* legislativo. La proposta di revisione della Direttiva SMAV, che si propone di creare un quadro normativo maggiormente armonizzato e più flessibile per adattarsi alle mutate condizioni tecnologiche e di mercato del settore dei servizi di media audiovisivi, è ad uno stadio più avanzato di lavorazione. Se il Parlamento europeo ha votato il 18 maggio 2017, approvandolo, il Rapporto presentato dalla Commissione Cultura (CULT), il 23 maggio il Consiglio dell'Unione europea ha adottato un "orientamento generale", evidenziando la necessità di disegnare un quadro normativo flessibile, per rispondere alle sfide poste dallo sviluppo tecnologico e di mercato indotto dalla svolta digitale, 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.
Secondo quanto previsto dalla procedura legislativa ordinaria di cui all'articolo 294 del Trattato per il funzionamento dell'Unione Europea, con il voto del Parlamento europeo dello scorso 18 maggio, si è aperta una nuova fase dell'*iter* del provvedimento. Infatti, sono in corso dall'estate 2017 i negoziati trilaterali (*trilogue*) tra i due co-legislatori – Parlamento europeo e Consiglio – e la Commissione europea.

Il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale

A seguito del rinnovo della concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale alla RAI, e dell'approvazione dell'annesso schema di Convenzione, tra il MISE e la concessionaria del servizio pubblico di cui al D.P.C.M. del 28 aprile 2017, è stato avviato il processo per la definizione del contratto di servizio tra il MISE e la RAI, la cui durata è stata estesa da tre a cinque anni (legge n. 220/2015). Ai sensi dell'articolo 45, comma 4, del TUSMAR, prima di ciascun rinnovo del contratto di servizio, l'Autorità, d'intesa con il MISE, fissa le linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, definite in relazione allo sviluppo dei mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali.
Nel giugno 2017, l'Autorità ha pertanto deciso di sollecitare elementi informativi e pareri da parte dei principali *stakeholder* (*broadcaster*, autori, produttori, pubblicitari, giornalisti, imprese di comunicazioni elettroniche e la stessa RAI), dei soggetti rappresentativi del sociale, degli utenti e delle istituzioni culturali e accademiche, in merito alle strategie da aggiornare per reinterpretare gli obblighi di servizio pubblico. Di conseguenza, tenuto conto anche delle esperienze internazionali, l'Autorità ha individuato alcune aree tematiche su cui concentrare l'attenzione per la definizione degli ulteriori obblighi e delle condizioni attuative della missione di servizio pubblico da trasporre nel contratto di servizio, ponendo l'accento su:

- la necessità di consolidare gli strumenti opportuni per valutare la qualità dell'offerta come misura dell'efficienza e dell'efficacia del servizio pubblico, conducendo verifiche periodiche sull'adempimento degli obblighi e il conseguimento degli obiettivi mediante indicatori predefiniti;
- un'organizzazione dell'offerta informativa in grado di conci-

Tabella 2.2.5 - Autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

Autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97	
Autorizzazioni rilasciate	9

[39] Il relativo procedimento è disciplinato dall'art. 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS.

liare l'equilibrio e il pluralismo interno con i principi di efficienza ed economia aziendale, adottando strumenti di contrasto ai fenomeni di disinformazione;
– l'esigenza di garantire alla concessionaria una maggiore stabilità nel flusso e nella congruità del canone, anche tramite una pianificazione delle entrate a copertura dell'intera durata del contratto di servizio.

Il contratto è stato approvato dal Consiglio dei Ministri nella riunione del 22 dicembre 2017[40] e copre il periodo 2018-2022, aggiornando quello in vigore, fermo al triennio 2010-2012. Il testo si pone in sostanziale continuità con quelli precedenti, pur introducendo alcune importanti innovazioni.
In allegato alla Relazione annuale sono riportate le tabelle contenenti gli indicatori quantitativi inerenti agli obblighi di servizio pubblico per le fasce protette e per l'offerta per generi sulle tre reti generaliste, *ex* articoli 13 e 9 del contratto di servizio (cfr. Tabelle da A1 a A6 dell'Appendice che riportano dati AGCOM – Fonte Geca Italia S.r.l.).
A proposito degli obblighi di programmazione con riguardo alle persone con disabilità, è opportuno rappresentare che in vista del rinnovo del contratto di servizio della RAI, l'Ente Nazionale Sordi – per il tramite dei Presidenti delle sezioni territoriali e dei Soci dell'Ente medesimo – aveva promosso una petizione al Presidente della Repubblica, ad alte cariche governative e politiche, ai Presidenti della RAI e dell'*European Disability Forum* a garanzia dell'accesso progressivo all'intera offerta della concessionaria pubblica, auspicando, altresì, che il Parlamento italiano, in conformità con gli interventi già condotti in altri Paesi europei, estenda gradualmente agli operatori privati l'obbligo di rendere fruibile tutta la programmazione. L'Autorità, per parte sua, già nelle Linee guida emanate per il contratto di servizio relativo al triennio 2013-2015 (delibera n. 587/12/CONS), mai entrato in vigore, aveva indicato la progressiva fruibilità di tutti i canali RAI come ulteriore obbligo di servizio pubblico. Inoltre, con l'istituzione del Tavolo congiunto AGCOM - Consiglio nazionale degli utenti - Associazioni, l'Autorità ha inteso costituire uno strumento di lavoro nella prospettiva di garantire anche la fruibilità dell'intera offerta degli operatori privati.

Il diritto d'autore

Al fine di garantire il buon funzionamento e l'efficienza dell'attività di gestione e intermediazione dei diritti d'autore e di quelli connessi, il Decreto Legislativo 15 marzo 2017, n. 35[41], ha assegnato all'Autorità la competenza sulla vigilanza del rispetto delle disposizioni in esso contenute da parte degli organismi di gestione collettiva (OGC) e delle entità di gestione indipendenti (EGI).
L'Autorità ha pertanto il compito di vigilare sull'adozione da parte degli OGC e delle EGI di adeguati *standard* in materia di *governance*, gestione finanziaria, trasparenza delle attività, anche per quel che concerne le comunicazioni nei confronti dei titolari dei diritti e degli utilizzatori e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti d'autore su opere musicali *online* al fine di favorirne la diffusione in ambito transfrontaliero, oltre ad avere i relativi poteri sanzionatori *ex lege* n. 689/1981 (sia di carattere interdittivo sia pecuniario) in caso di inottemperanza alle disposizioni della normativa primaria. Dopo una fase di consultazione pubblica, che ha registrato un'ampia partecipazione dei soggetti interessati, l'Autorità ha adottato il regolamento attuativo del Decreto (delibera n. 396/17/CONS).
Successivamente, l'art. 19 del c.d. "Decreto fiscale"[42] ha parzialmente liberalizzato l'attività di intermediazione del diritto d'autore di cui all'art. 180, della legge 22 marzo 1941, n. 633[43], estendendo la relativa riserva per il territorio italiano oltre che alla società italiana degli autori ed editori (SIAE) anche agli altri OGC, vale a dire a quei soggetti che comunque agiscono senza finalità lucrative. La parziale liberalizzazione del mercato dell'intermediazione dei diritti d'autore si aggiunge alla già avvenuta liberalizzazione di quello dell'intermediazione dei diritti connessi, dando avvio a un significativo processo di cambiamento del mercato sul quale l'Autorità è chiamata a vigilare. Giova precisare, a tale specifico riguardo, come la liberalizzazione sia avvenuta in attuazione di una precisa previsione della c.d. Direttiva *Barnier* (Direttiva 2014/26/UE), il cui recepimento era stato peraltro sollecitato dall'Autorità con una segnalazione al Governo del 24 novembre 2017.

---

40 Registrato dalla Corte dei conti il 21 febbraio 2018 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 7 marzo 2018.
41 Decreto Legislativo recante "*Attuazione della direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso on line nel mercato interno*".
42 Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante "*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*".
43 Legge recante "*Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*".

La normativa primaria così ricostruita ha quindi inteso affidare all'Autorità – organismo amministrativo indipendente caratterizzato dalla neutralità rispetto agli interessi pubblici e privati in gioco – la competenza sulla vigilanza del nuovo mercato parzialmente liberalizzato dell'intermediazione dei diritti d'autore e di quelli connessi, in considerazione, da un lato, della sua competenza ed *expertise* nella tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi *online* e, dall'altro, della sua naturale vocazione alla regolazione dei mercati liberalizzati nel settore delle comunicazioni in senso lato (basti pensare a quello telefonico e a quello postale).

Nell'esercizio dei poteri di segnalazione previsti dalla legge istitutiva, l'Autorità ha indirizzato al Governo alcune osservazioni e proposte in merito al Decreto Legislativo n. 35/2017 intese a: *i*) precisare l'ambito soggettivo di applicazione dello stesso, includendo espressamente anche una parte sostanziale delle attività svolte dalle associazioni di produttori di fonogrammi, opere audiovisive e videogrammi in materia di ripartizione del compenso per copia privata *ex* artt. 71-*sexies* e 71-*septies*, legge 633/1941, e risolvendo così alcuni dubbi interpretativi che pone la lettera dell'art. 8, comma 4, del Decreto; *ii*) attribuire, in attuazione dell'art. 34 della Direttiva 2014/26/UE, all'Autorità la competenza a istituire procedure di risoluzione alternativa delle controversie tra i soggetti cui si applica il Decreto, anche in deroga al Decreto Legislativo n. 4 marzo 2010, n. 28, e sempre salvo il ricorso all'Autorità giudiziaria; *iii*) ridurre a un decimo[44] l'ammontare delle sanzioni amministrative pecuniarie previste all'art. 41 del Decreto per i soggetti imprenditoriali di più ridotte dimensioni e per chi utilizza opere dell'ingegno senza finalità di lucro, coerentemente a quanto accade in materia di servizi di media audiovisivi.

Altra novità legislativa intervenuta è la legge 20 novembre 2017, n. 167[45], che ha introdotto nuove disposizioni in materia di diritto d'autore per dare completo adeguamento alla Direttiva 2001/29/CE[46] e alla Direttiva 2004/48/CE[47], attribuendo all'Autorità il potere di adottare provvedimenti cautelari – in presenza dei presupposti di legittimità ivi enunciati – per la tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi e il potere di disciplinare con proprio regolamento la procedura per l'adozione del provvedimento cautelare e per la proposizione e la decisione del reclamo contro di esso, nonché di individuare le misure idonee volte a impedire la reiterazione di violazioni già accertate. L'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica uno schema di regolamento che introduce le disposizioni della legge europea in materia di misure cautelari e misure volte a evitare la reiterazione delle violazioni (delibera n. 8/18/CONS).

A quattro anni dall'entrata in vigore del "*Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70*" (delibera n. 680/13/CONS) sono pervenute complessivamente 1.050 istanze (Figura 2.3.1)[48].

La Tabella 2.3.1 riassume le informazioni utili 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 30%) costituisce un indicatore di efficacia del Regolamento medesimo, evidenziandone uno degli effetti più rilevanti in termini di educazione alla legalità e di mediazione fra le parti (Tabella 2.3.2). Un ulteriore dato di rilievo è costituito dagli ordini di disabilitazione dell'accesso (66%), mediante blocco del *Domain Name System* (DNS) rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti sul territorio italiano. I siti oggetto di ordine di blocco del DNS ospitano principalmente musica (italiana e straniera), film e serie tv; il carattere di urgenza di questi procedimenti è dovuto al carattere massivo della violazione e all'esigenza di contenere il danno economico derivante da azioni di pirateria su opere immesse da poco sui mercati di riferimento. A questi interventi si aggiungono quelli relativi a siti che diffondono illegalmente le partite di calcio del campionato di serie A (e di altri tornei), che rappresentano circa il 18% degli interventi dell'Autorità.

L'Autorità è inoltre intervenuta su un rilevante fenomeno di pirateria commesso dalle c.d. IPTV pirata, consistente nella possibilità di ve-

---

44 La riduzione ad un decimo opera rispetto al minimo e massimo edittale previsti dalla normativa vigente e rispettivamente pari a €10.000-50.000 e €20.000-100.000.

45 Legge recante "*Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea – Legge europea 2017*".

46 Direttiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 maggio 2001 sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione.

47 Direttiva 2004/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, sul rispetto dei diritti di proprietà intellettuale.

48 Tutti gli atti relativi agli interventi dell'Autorità sono visionabili sul sito Internet www.ddaonline.it (cfr. tabelle 1, 2 e grafico 1).

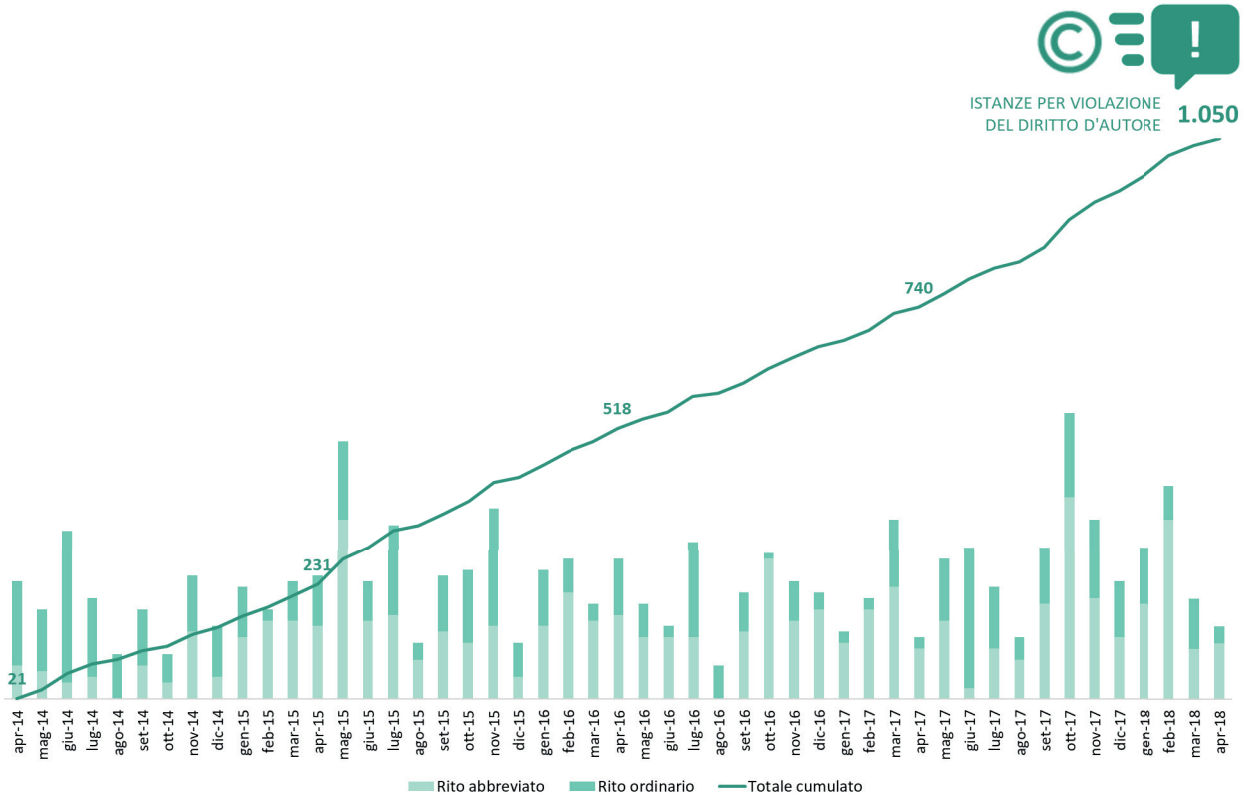


Figura 2.3.1 - Numero di istanze per mese e per tipo di rito (aprile 2014-aprile 2018)

Tabella 2.3.1 - Tipologie di opere oggetto di procedimento per rito (valori assoluti, 1° maggio 2017-30 aprile 2018)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Totale
Audiovisiva	6	111	117
Audiovisiva, sonora		1	1
Editoriale	13	2	15
Editoriale, fotografica	1		1
Editoriale, letteraria	1		1
Fotografica	28		28
Fotografica, video ludica		1	1
Letteraria	3		3
Sonora	24	48	72
Video ludica		12	12
TOTALE	**76**	**175**	**251**

dere sul televisore o in mobilità tutti i canali *live* delle *pay tv* italiane, delle *pay tv* estere, e film e serie *on demand*. Il segnale video viene distribuito via Internet agli utenti che sono abilitati mediante la fornitura di una *user name* e di una *password* previo pagamento di un abbonamento pari a 10 euro mensili. A seguito delle istanze ricevute, l'Autorità ha avviato un procedimento che si è concluso con l'ordine di blocco dell'accesso a 30 sistemi IPTV pirata.

I diritti sportivi

Per ciò che concerne le attività previste dal cosiddetto decreto Melandri[49], l'Autorità ha approvato le Linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi relativi al campionato di pallacanestro di Serie A e agli eventi correlati (delibera n. 230/17/CONS)[50] e ha successivamente concesso la deroga al divieto di sub-concessione in licenza a terzi degli stessi diritti (delibera n. 381/17/CONS).

L'Autorità ha altresì approvato le Linee guida inviate dalla Lega Nazionale Professionisti Serie B per le stagioni sportive 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021 e quelle trasmesse dalla Lega Italiana Calcio Professionistico per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi per la stagione sportiva 2017/2018 e,

[49] Cfr. art. 6 del Decreto Legislativo 9 gennaio 2008, n. 9.

[50] La commercializzazione ha riguardato, sul mercato nazionale, le stagioni sportive 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020, e sul mercato internazionale, le stagioni sportive 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021.

Tabella 2.3.2 - Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

ISTANZE PERVENUTE PER TIPOLOGIA DI OPERA	
Audiovisiva	40,6%
Editoriale	13,2%
Fotografica	11,0%
Letteraria	3,2%
Software	0,6%
Sonora	25,5%
Video ludica	4,2%
Audiovisiva, sonora	0,3%
Fotografica, video ludica	0,3%
Editoriale, fotografica	0,6%
Editoriale, letteraria	0,3%
Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento	44
Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento	10
Procedimenti avviati	**251**
di cui con rito ordinario	*30,3%*
di cui con rito abbreviato	*69,7%*
Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza	1,2%
Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo	29,9%
Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP	2,9%
Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso	65,6%

limitatamente alle "dirette" in ambito nazionale, anche per le stagioni 2018/2019 e 2019/2020 (delibere nn. 323/17/CONS e 324/17/CONS).
In materia di diritto di cronaca, a seguito delle segnalazioni pervenute, l'Autorità ha avviato i procedimenti sanzionatori per violazione del combinato disposto dell'art. 5, comma 3, del suindicato Decreto e dell'art. 3, comma 3, del Regolamento allegato alla delibera n. 405/09/CONS nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali Antenna Blu Television, Telenord, Primocanale e Welcom Liguria Primocanale, per aver mandato in onda immagini salienti e correlate a eventi sportivi senza aver acquisito i relativi diritti.
Con delibera n. 257/17/CSP, si è poi concluso il procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 2, comma 2, del Codice di autoregolamentazione dell'informazione sportiva (c.d. Codice Media e Sport), aperto nei confronti dell'emittente radiofonica Radio International Bologna. All'emittente è stata irrogata una sanzione amministrativa.
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 con le *app* di *live streaming*.

La tutela dei diritti individuali: minori e utenti

Nel 2017, l'Autorità ha concluso la redazione del "Libro Bianco Media e Minori 2.0" – edizione aggiornata del precedente "Libro Bianco Media e Minori" – presentato pubblicamente nel corso di un convegno organizzato alla Camera dei Deputati il 16 gennaio 2018. Il Libro Bianco, esito di un articolato lavoro interdisciplinare, tratteggia una visione aggiornata del fenomeno rappresentato dal rapporto tra i media e i minori, ponendo a confronto gli scenari di contesto con la rilevazione del consumo dei media digitali da parte delle nuove generazioni. Il volume si pone l'obiettivo di sensibilizzare le istituzioni, gli operatori, le associazioni di settore e i cittadini sulla delicata tematica della tutela dei minori, allo scopo di garantire il più possibile, attraverso una logica sistemica e integrata, il "*best interest of the child*" nella consapevolezza che l'inarrestabile sviluppo del mondo digitale implichi, accanto a crescenti opportunità, l'insorgenza di nuovi rischi e pericoli. Il Libro Bianco: *i*) passa in rassegna i più recenti orientamenti scientifici e gli studi, interni e internazionali, sul rapporto tra tecnologie digitali e minori; *ii*) fornisce un quadro dell'attuale disciplina normativa, dai testi sovranazionali alle disposizioni interne, di rango legislativo e regolamentare in materia; *iii*) approfondisce i temi inerenti all'offerta audiovisiva e ai rischi della rete, riservando uno spazio alle attività poste in essere dall'AGCOM e al punto di vista degli *stakeholder*; *iv*) descrive i risultati delle rilevazioni effettuate su un campione rappresentativo di genitori di bambini e preadolescenti e su un campione rappresentativo di adolescenti, con particolare riguardo ai dati di consumo dei media digitali.
In tema di tutela dei minori, va dato conto di un intervento dell'Autorità nell'esercizio di potestà regolamentare specifica. Infatti, 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 (art. 10). Sulla scorta dell'analisi condotta – *benchmarking* degli *standard* e delle migliori pratiche internazionali del settore, con particolare riferimento ai sistemi maggiormente diffusi – l'Autorità ha predisposto, nei termini di legge, il regolamento sulla classificazione (delibera n. 186/18/CONS dell'11 aprile 2018), sottoponendo lo stesso a consultazione pubblica.

L'approccio sistemico alle diverse problematiche connesse all'utilizzo della rete e dei *social network* da parte dei minori e la verifica dell'efficacia delle procedure e delle misure negoziate dagli operatori del settore hanno continuato a rappresentare la cartina tornasole delle attività svolte dall'Autorità attraverso l'"*Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet*" (istituito con delibera n. 481/14/CONS), che nel corso del 2017 ha realizzato attività di approfondimento e monitoraggio di fenomeni quali l'istigazione all'odio, il *cyberbullismo* e l'*hate speech* nella consapevolezza che sviluppare un'educazione digitale sia necessario per rafforzare la personalità e il senso critico dei giovani. In questo processo, l'azione sinergica con i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.) e il Consiglio nazionale degli utenti è risultata di primaria importanza e ha prodotto la realizzazione di numerose campagne di comunicazione e informazione finalizzate alla sensibilizzazione sui rischi della rete. L'Autorità ha inoltre continuato a fornire il proprio contributo nell'ambito delle attività promosse dall'*Advisory Board* del *Safer Internet Center Italy*[51], del Tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del *cyberbullismo*[52] e del Gruppo di lavoro sulla tutela dei minori nel mondo della comunicazione[53].

La sinergia e il rafforzamento della collaborazione con gli organismi e le istituzioni a vario titolo coinvolti nei processi di educazione e sensibilizzazione dei minori e degli adolescenti rispetto a un uso critico e consapevole delle tecnologie digitali ha ispirato anche la sottoscrizione, nel febbraio di quest'anno, di un protocollo d'intesa tra l'Autorità e il MIUR. Il Protocollo, che ha durata triennale, disegna una cornice di impegni comuni, per la cui attuazione è stato appositamente istituito un Comitato paritetico composto da tre rappresentanti del Ministero e tre dell'AGCOM.

Con riferimento al sistema dell'informazione *online* e alle ricadute che alcuni fenomeni tipici della rete (*in primis*, quello della disinformazione e della diffusione e condivisione di notizie false) possono presentare rispetto alla tutela degli utenti in materia di pluralismo informativo, l'Autorità ha istituito, nel novembre 2017, il "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (delibera n. 423/17/CONS), nato sulla scorta di indagini e studi – avviati dall'AGCOM in materia a partire dal 2015 – che hanno evidenziato le criticità legate al crescente utilizzo dei *social network* nelle campagne elettorali e referendarie e, più in generale, le strategie di disinformazione legate all'uso delle piattaforme *online* (cfr. Capitolo I). Attraverso il Tavolo, l'Autorità intende stimolare e coordinare iniziative di autoregolamentazione che coinvolgano i principali attori economici, le piattaforme digitali, i fornitori di servizi e contenuti audiovisivi, promuovendo anche il confronto e il contributo di esperti indipendenti, Università, centri di ricerca e associazioni di settore[54], così concorrendo a una più efficace tutela del pluralismo nell'esercizio di uno dei principali compiti che il legislatore ha inteso assegnarle sin dal 1997. La prima fase operativa si è concentrata sulla campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo 2018, in vista delle quali il Tavolo ha approvato le "*Linee guida per un accesso paritario alle piattaforme online durante la campagna elettorale per le elezioni politiche del 2018*". In particolare, tenuto conto dei compiti istituzionali che la legge affida all'Autorità in materia di *par condicio* elettorale,

---

51 Progetto internazionale ispirato e sostenuto dalla Commissione europea, coordinato in Italia dal MIUR, teso a promuovere un uso responsabile del *web* e delle nuove tecnologie, in particolare tra i bambini e i giovani.

52 Istituito nel 2017 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri con DPCM del 20 ottobre 2017.

53 Attivato nell'ambito della "Consulta delle associazioni e delle organizzazioni" istituita dall'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza.

54 Al Tavolo tecnico hanno aderito: Google Italy, Facebook Italy, Fondazione Wikimedia Italia, Federazione Italiana Editori Giornali, Confindustria Radio Televisioni, Aeranti-Corallo, Web Radio Associate, Associazione Nazionale Editoria di Settore, Associazione Nazionale Stampa Online, RAI, RTI Mediaset, La7, Sky Italia, Ciaopeople, Pagella Politica, AGI, Adnkronos, Ordine Nazionale dei Giornalisti, Federazione Nazionale della Stampa Italiana, Unione Cattolica Stampa Italia, Utenti Pubblicità Associati, Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, Unione Nazionale Imprese di Comunicazione, Associazione Aziende di Comunicazione, IAB Italia, Netcomm, Guardia di Finanza - Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria.

sono stati identificati i principi generali che riguardano la materia e che, in quanto tali, sono applicabili a tutti i mezzi di informazione, comprese le piattaforme *online*.
Nell'ambito del Tavolo sono stati poi istituiti cinque gruppi di lavoro afferenti a specifiche tematiche: *i*) metodologie di classificazione e rilevazione dei fenomeni di disinformazione *online*; *ii*) definizione dei sistemi di monitoraggio dei flussi economici pubblicitari, da fonti nazionali ed estere, volti al finanziamento dei contenuti *fake*; *iii*) *fact-checking*: organizzazione, tecniche, strumenti ed effetti; *iv*) *media literacy* e disinformazione *online*; *v*) progettazione e realizzazione di campagne informative su disinformazione rivolte ai consumatori.

La comunicazione politica

Per quanto riguarda la *par condicio* elettorale, si evidenzia che nel 2017 si sono svolti diversi *referendum* ai quali è stata applicata la disciplina contenuta nella delibera n. 89/14/CONS: si tratta dei *referendum* consultivi, propositivi e abrogativi per la fusione dei Comuni (cinque *referendum* nella regione Veneto, uno in Emilia Romagna e sei in Lombardia) e dei *referendum* consultivi per l'autonomia nelle regioni Lombardia e Veneto del 22 ottobre 2017, questi ultimi di valenza regionale.
Durante le campagne elettorali del 2017 e del 2018, l'Autorità – che ha approntato un'apposita unità dedicata alla *par condicio* – ha adottato provvedimenti che riguardano principalmente fattispecie di comunicazione istituzionale e parità di trattamento dei soggetti politici nei programmi di informazione, nonché il divieto di sondaggi politico/elettorali.
Con la delibera n. 169/17/ CONS è stata dettata la disciplina attuativa della legge 22 febbraio 2000, n. 28, riferita al turno delle elezioni amministrative svoltesi nel corso dell'anno e, specificamente, al turno nazionale dell'11 giugno (consultazioni per le elezioni di 1.021 Comuni), al turno straordinario elettorale per Comuni in Trentino Alto-Adige (7 maggio 2017) e in Valle d'Aosta (7 maggio e 26 novembre 2017). Inoltre, in data 5 novembre 2017, si sono svolte le elezioni per il rinnovo del Presidente e dell'Assemblea della Regione Siciliana (delibera n. 356/17/CONS).
Per quanto concerne in particolare la campagna per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica e per il rinnovo del Presidente della Giunta e del Consiglio regionale nelle regioni Lombardia e Lazio del 4 marzo 2018, oltre all'emanazione dei due Regolamenti (rispettivamente delibere nn. 1/18/CONS e 2/18/CONS), rilevante è stata l'attività dell'Autorità attraverso l'adozione di 66 provvedimenti, per lo più in materia di informazione politica nazionale (in specie richiami alla corretta applicazione dei principi a tutela del pluralismo e della parità di trattamento nella campagna elettorale), comunicazione istituzionale e sondaggi politico/elettorali. In particolare, l'Autorità, con l'attività di monitoraggio radiotelevisivo, ha verificato il rispetto dei principi del pluralismo e della completezza dell'informazione attraverso il computo dei tempi dedicati ai diversi soggetti politici dalle emittenti televisive e radiofoniche nazionali ogni settimana (il tempo di parola e il tempo di notizia complessivamente fruito da ogni soggetto politico nei notiziari diffusi da ciascuna testata e il tempo di parola fruito da ogni soggetto nei programmi di approfondimento informativo); i dati di monitoraggio, inoltre, sono stati resi pubblici con la stessa cadenza sul sito *web* dell'Autorità.
Gli interventi dell'Autorità in materia (richiami e ordini) hanno mirato a modificare le condotte illegittime degli operatori con sanzioni di tipo ripristinatorio, per ristabilire in tempi stretti la parità di accesso all'informazione politico-elettorale e la garanzia di una copertura informativa adeguata sui temi della campagna elettorale.
Di particolare interesse è la delibera n. 46/18/CONS, con la quale l'Autorità nel corso della campagna elettorale ha richiamato i fornitori di servizi media audiovisivi a garantire nei programmi di informazione il rispetto della dignità umana e a prevenire forme dirette o indirette di incitamento all'odio, basato su etnia, sesso, religione o nazionalità, come peraltro delineato nell'Atto di indirizzo dell'Autorità (delibera n. 424/16/CONS). La delibera n. 46/18/CONS scaturiva dall'esame dei dati di monitoraggio televisivo dal quale era emerso che la trattazione di casi di cronaca relativi a reati commessi da immigrati *extra*-comunitari appariva orientata, in alcuni casi, in maniera strumentale, a evidenziare un nesso di causalità tra immigrazione, criminalità e situazioni di disagio sociale e ad alimentare forme di pregiudizio razziale nei confronti dei cittadini stranieri immigrati in Italia, contravvenendo, pertanto, ai principi di non discriminazione e di tutela delle diversità etniche e culturali che i fornitori di servizi media audiovisivi sono tenuti ad osservare.
La verifica dell'ottemperanza agli ordini dell'Autorità, inoltre, ha dato luogo all'avvio di procedimenti ai sensi della legge istitutiva, nei confronti di fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale, di testate giornalistiche *online* e di Pubbliche Amministrazioni. Di particolare evidenza, i procedimenti di inottemperanza relativi alle fattispecie di comunicazione istituzionale, laddove la pubblicazione

del messaggio con l'indicazione di non rispondenza a quanto previsto dall'articolo 9 della legge n. 28 del 2000 è stata correlata alla rimozione di quanto realizzato in violazione.
Infine, con riferimento alle elezioni regionali svoltesi nel Molise (22 aprile 2018) e a quelle del Friuli-Venezia Giulia (29 aprile 2018), l'Autorità ha adottato 6 provvedimenti, prevalentemente in materia di comunicazione istituzionale e di informazione nazionale.
La Figura 2.3.2 riporta in dettaglio l'attività svolta dall'Autorità.

L'attività di vigilanza

L'Autorità ha sensibilmente incrementato – anche ad esito del lavoro svolto dai Co.re.com., delegati allo svolgimento delle funzioni di vigilanza in ambito territoriale – l'attività sanzionatoria per la violazione degli obblighi in materia di programmazione radiotelevisiva, dedicando specifica attenzione all'ambito della tutela degli utenti e in particolare dei minori, al settore delle comunicazioni commerciali audiovisive, all'obbligo imposto ai fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici di conservazione delle registrazioni dei programmi trasmessi. Quest'ultima fattispecie ha costituito oggetto di azioni mirate nel presupposto che la mancata tenuta delle registrazioni – precludendo di fatto la verifica sul rispetto degli obblighi fissati dal legislatore prima di tutto a tutela dell'utenza – costituisce una delle violazioni più gravi.
Merita evidenza, poi, la trasmissione all'AGCOM da parte di Autorità straniere (anche di Paesi *extra*-UE) di alcune segnalazioni aventi ad oggetto emittenti satellitari estere facenti capo a società (italiane) autorizzate ai sensi del Regolamento dell'Autorità di cui alla delibera n. 127/00/CONS, ma che diffondono in altri Paesi (Paesi con situazioni politiche e orientamenti culturali profondamente diversi) contenuti asseritamente di incitamento all'odio e al terrorismo. La competenza dell'Autorità a conoscere questi casi deriva dal fatto che l'apposito collegamento terra-satellite (*up link*) è situato in Italia o comunque dalla circostanza che la capacità trasmissiva via satellite è di competenza dello Stato italiano[55]. Tali fattispecie rendono necessaria una riflessione sulla perdurante attualità dei criteri che a livello europeo radicano la giurisdizione dello Stato membro.
I procedimenti sanzionatori (nel settore delle comunicazioni commerciali audiovisive e a seguito di violazione della normativa a tutela dei minori) avviati, anche sulla base delle segnalazioni della Polizia Postale e delle Comunicazioni e della Guardia di Finanza (v. Capitolo I), e portati a termine sono 114, dei quali 94 si sono conclusi con l'irrogazione delle previste sanzioni e 20 con provvedimenti di archiviazione per non luogo a procedere (cfr. Figura 2.3.3).
Si evidenzia che le sanzioni relative alle violazioni in materia di tutela dei minori sono in numero ridotto (13, di cui 9 conclusisi con ingiunzione, su un totale di 114), sia in quanto le emittenti sono sensibili al soggetto tutelato dalla normativa, sia perché l'elevata entità delle sanzioni costituisce un forte deterrente alla violazione.
Le 94 ingiunzioni hanno comportato un'entrata per il bilancio dello Stato ammontante complessivamente ad euro 1.228.072 di cui 767.558,5 euro derivano dalle sanzioni irrogate nei confronti delle emittenti nazionali e 460.513,5 euro dalle emittenti locali.
Nel periodo esaminato, l'Autorità ha svolto infine un'intensa attività di vigilanza dell'emesso televisivo,

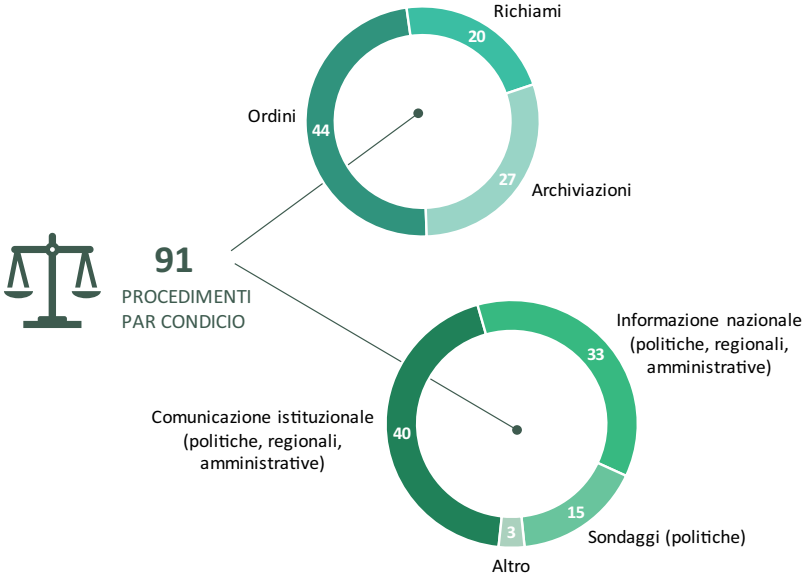


Figura 2.3.2 - Procedimenti in materia di *par condicio*

[55] Ai sensi dell'art. 2, paragrafo 4, della Direttiva 2010/13/UE, dell'art. 1-*bis*, comma 4, D. Lgs. 177/05 e della delibera n. 127/00/CONS.

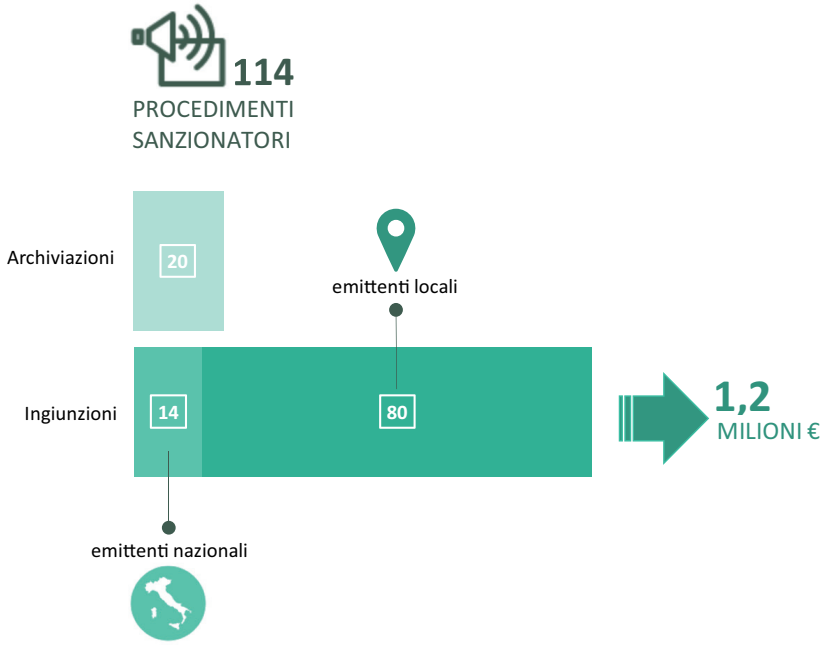


Figura 2.3.3 - Procedimenti sanzionatori a livello locale e nazionale

attraverso il vaglio di numerosi esposti pervenuti da cittadini e associazioni, ponendo particolare attenzione all'analisi del contenuto della programmazione televisiva, alla luce dei principi formulati dalla stessa Autorità[56]: a fronte di una rigorosa attività di valutazione di programmi di informazione, si riscontra una sostanziale riduzione di elementi di criticità.

In vista dell'approvazione della Direttiva SMAV e del conseguente recepimento nell'ordinamento interno, l'Autorità si riserva di segnalare talune criticità emerse a livello normativo o comunque di intervenire nuovamente su alcuni profili specifici della disciplina che l'esperienza applicativa ha dimostrato essere lacunosi (ad esempio, il divieto di utilizzare nei messaggi pubblicitari una potenza sonora superiore a quella ordinaria dei programmi, la disciplina anche sanzionatoria degli obblighi di programmazione delle emittenti radiofoniche a carattere comunitario, la tenuta del registro dei programmi).

Gli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione

L'Autorità ha svolto con regolarità l'attività di vigilanza sulle società realizzatrici delle indagini e ha verificato il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla regolamentazione in materia.

Nel mese di giugno si è conclusa l'Indagine conoscitiva in materia di indici di ascolto: lo studio ha analizzato le attività di rilevazione delle *audience* per i diversi media oggetto di vigilanza da parte dell'Autorità e ha approfondito l'impatto dei più recenti sviluppi tecnologici sulle forme di fruizione da parte degli utenti. L'Indagine, oltre ad analizzare le esperienze dei principali Stati membri, ha illustrato la *governance* e la struttura operativa delle società realizzatrici in Italia, dettagliando al contempo le metodologie e le rispettive tecniche di rilevazione (delibera n. 236/17/CONS).

Relativamente al settore della televisione, l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio costante e continuativa sulle diverse fasi di implementazione del cosiddetto "*superpanel*", l'innovazione metodologica introdotta dalla società Auditel che ha portato alla configurazione di un nuovo campione di ricerca costituito da oltre 16.000 famiglie, i cui primi dati saranno pubblicati a partire dal 30 luglio 2018. L'attività di vigilanza è stata focalizzata, altresì, sul nuovo modello di misurazione che la società ha avviato per la rilevazione dell'ascolto televisivo sui dispositivi digitali che prevede – oltre ai contenuti visualizzati su *smart tv* e altri *device* connessi – la misurazione della fruizione su *smartphone*, pc e *tablet*.

Per quanto riguarda la misurazione delle *audience online*, l'Autorità ha continuato a vigilare sulla progressiva attuazione del nuovo progetto Audiweb 2.0, allo scopo di verificare l'impatto della nuova metodologia di rilevazione sull'efficacia e attendibilità dei dati rilevati, nonché sull'adeguatezza della tempistica di produzione delle informazioni rispetto alle richieste di mercato. L'esigenza di aumentare il livello di trasparenza sia sotto il profilo delle metodologie di rilevazione, sia sotto quello dell'elaborazione dei dati, assume particolare importanza in ragione della presenza di altri servizi di *web analytics* offerti da operatori internazionali – che detengono posizioni economiche di rilievo – che allo stato attuale non partecipano alle indagini condotte dai sistemi nazionali riconosciuti come *currency*

[56] Cfr. delibera n. 424/16/CONS recante "*Atto di indirizzo sul rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione nei programmi di informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento*".

di riferimento, né garantiscono la certificazione indipendente da parte di soggetti terzi del dato prodotto. Al fine di cogliere i processi di convergenza e multimedialità che caratterizzano l'esperienza di fruizione del consumatore e tenuto conto dell'attività ad oggi svolta da Audiweb e del progetto che coinvolge la rilevazione anche sui nuovi *device* intrapreso da Auditel, l'Autorità ritiene necessaria la realizzazione di un'efficace "perimetrazione" dei rispettivi ambiti di attività al fine di evitare ogni rischio di sovrapposizione. In quest'ottica, l'Autorità avrà cura di monitorare con attenzione l'attuazione dell'accordo di una ricerca di base unificata tra le due società di rilevazione, Audiweb e Auditel, riservandosi ogni più utile intervento al fine di assicurare certezza al mercato.

La pubblicazione e diffusione di sondaggi su mezzi di comunicazione di massa

L'Autorità ha proseguito la propria attività di vigilanza sulla conformità, in termini di completezza e correttezza, sia delle note informative pubblicate sulle principali testate radiotelevisive e quotidiani nazionali, sia dei 331 documenti redatti, nel periodo di riferimento, dagli istituti realizzatori dei sondaggi, trasmessi per la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Autorità.

L'attività procedimentale ha visto l'avvio di 26 procedimenti, di cui la maggior parte relativi a sondaggi politico elettorali, in cui si è lavorato in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria – per le questioni relative alla pubblicazione del documento sul sito www.sondaggipoliticoelettorali.it. Di questi, 20 procedimenti sono stati condotti nel corso della campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo 2018; 9 erano relativi a omessa o carente nota informativa e/o documento (8 chiusi con adeguamento spontaneo della testata giornalistica e uno con ordine del Consiglio), 11 erano relativi alla diffusione di sondaggi nei quindici giorni antecedenti al voto (7 conclusi con ordine, 4 con archiviazione; alla data della presente relazione, è stato avviato un procedimento per l'inottemperanza all'ordine *ex* art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997).

Durante l'ultima campagna elettorale è stato diffuso un comunicato dell'Autorità in cui si è ribadita la portata estremamente estesa del precetto di cui all'art. 8, della legge n. 28/2000, che vieta la diffusione e la pubblicazione di sondaggi politico-elettorali nei quindici giorni antecedenti al voto, ricomprendendo anche Internet nella sfera del divieto.

Gli obblighi di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti

Per quel che concerne la materia delle c.d. "*quote europee*", deve segnalarsi in via preliminare l'approvazione, in data 7 dicembre 2017, del Decreto Legislativo n. 204[57], che ha profondamente ridisegnato la cornice normativa di riferimento. In particolare, nel confermare la competenza regolamentare in capo all'Autorità, il Decreto assegna alla medesima il compito di definire la disciplina di dettaglio. Entro i termini stabiliti dal Decreto, l'Autorità provvederà quindi a emanare la normativa attuativa, a seguito dell'espletamento di una consultazione pubblica.

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, l'Autorità ha avviato le attività di verifica, tuttora in corso, dei dati comunicati dai soggetti obbligati per l'anno 2016.

Nelle seguenti figure sono illustrate le principali evidenze sino ad ora emerse. La Figura 2.3.4 riporta i dati dichiarati relativi alla programmazione di opere europee (anche recenti) per editore. Il valore medio della programmazione di opere europee da parte delle emittenti nazionali si attesta intorno al 59%, risultando dunque superiore di circa nove punti rispetto alla soglia fissata dalla legge e in linea con la tendenza già registrata nel 2015, anche se in leggera flessione. Per quanto riguarda il dato relativo alle opere europee recenti, il valore medio si attesta attorno al 40%.

Quanto al limite del 20% per singolo canale, si registra un sostanziale rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 2.3.5 riporta i dati dichiarati relativamente alla programmazione di opere europee (anche recenti) nei principali palinsesti. L'intervallo di riferimento evidenzia un dato medio per le opere europee pari al 67% e per le opere europee recenti intorno al 50%. Dall'analisi dei dati riportati in figura emerge come siano i canali "classicamente" generalisti a privilegiare la trasmissione di opere europee.

Per quanto riguarda gli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori indipendenti previsti dal comma 3 dell'art. 44 del TUSMAR, si registra un dato medio pari al 17%, di circa sette

[57] 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*".

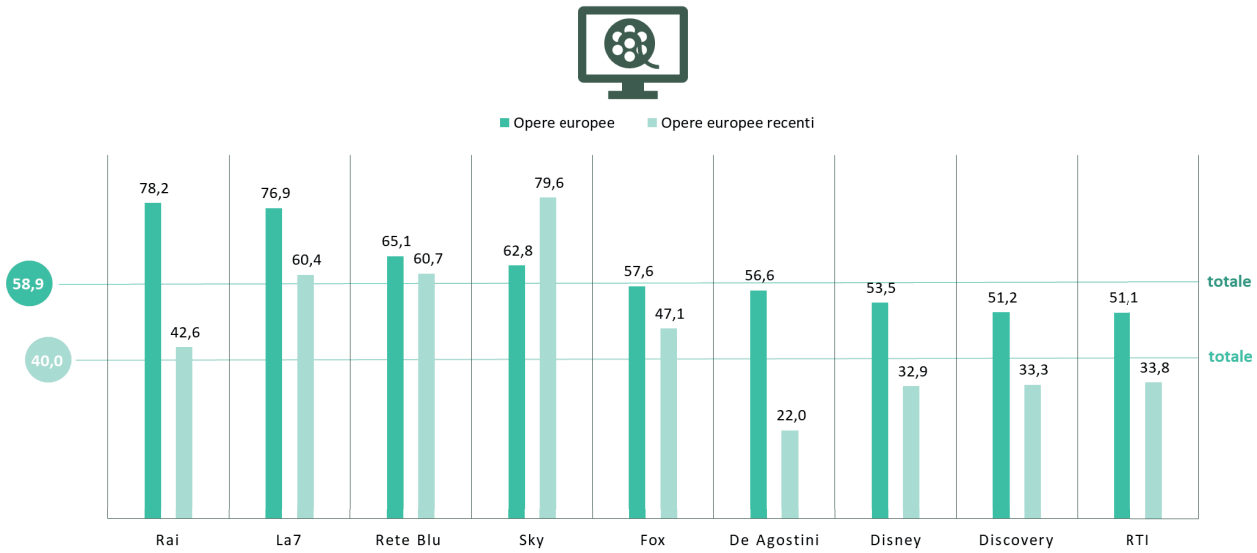


Figura 2.3.4 - Quote di programmazione di opere europee per editore (2016, %)

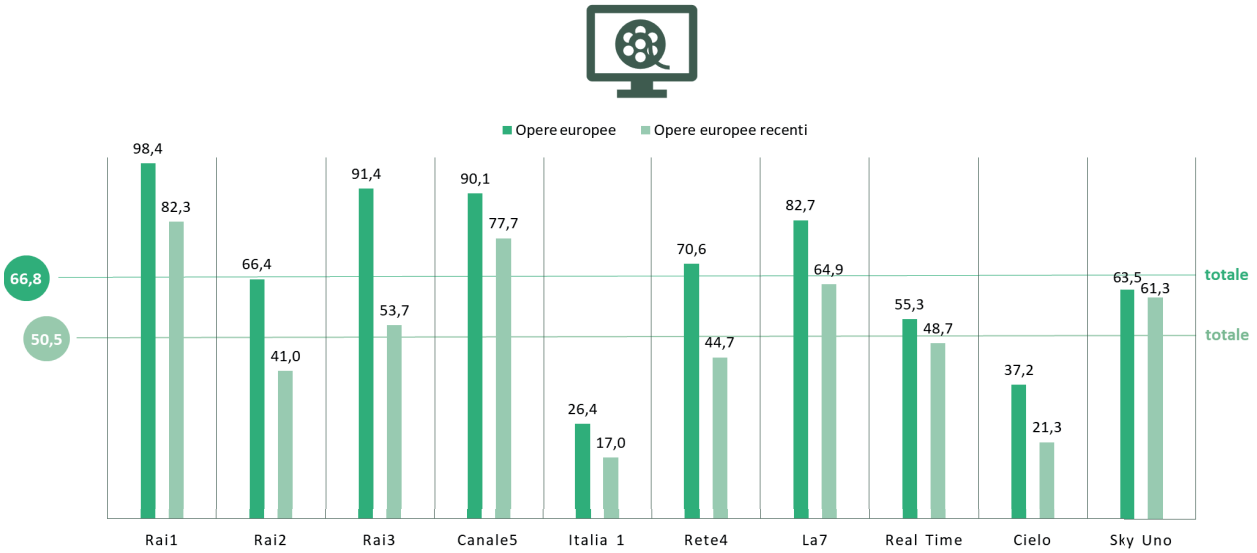


Figura 2.3.5 - Quote di programmazione di opere europee per singolo canale (2016, %)

punti superiore al limite minimo statuito per i *broadcaster* c.d. commerciali, ad esclusione ovviamente della RAI, la cui soglia è pari al 15%. La Figura 2.3.6 reca il dettaglio degli investimenti per editore. Nel 2016, il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle dieci maggiori emittenti assoggettate risulta esser pari a 889 milioni di euro, facendo pertanto registrare una crescita pari al 19% rispetto al dato del 2015: gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opera: la *fiction*, l'intrattenimento e i film (cfr. Figura 2.3.7).

Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrano a tutte le modalità previste dall'art. 44 del TUSMAR: gli investimenti in produzione sono particolarmente usati per i prodotti di intrattenimento e i documentari; l'acquisto viene impiegato soprattutto per quanto riguarda i film; il pre-acquisto è tipico dell'investimento per l'animazione; infine, la co-produzione è utilizzata principalmente per le opere di *fiction* (cfr. Figure 2.3.7 e 2.3.8).

Con riferimento al regime delle quote previsto per i fornitori dei servizi audiovisivi a richiesta (*Video On Demand*, VOD), che prevede la scelta alternativa in capo ai soggetti obbligati tra l'obbligo di programmazione e quello di investimento, la Figura 2.3.9 reca le percentuali di assolvimento degli stessi, dettagliate per singoli cataloghi. La generalità 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 63%, esattamente in linea con la tendenza rilevata nel 2015. Per quel che attiene, invece, alla riserva di investimento, TIM Vision, a fronte di una soglia di legge pari al 5% dei ricavi eleggibili,

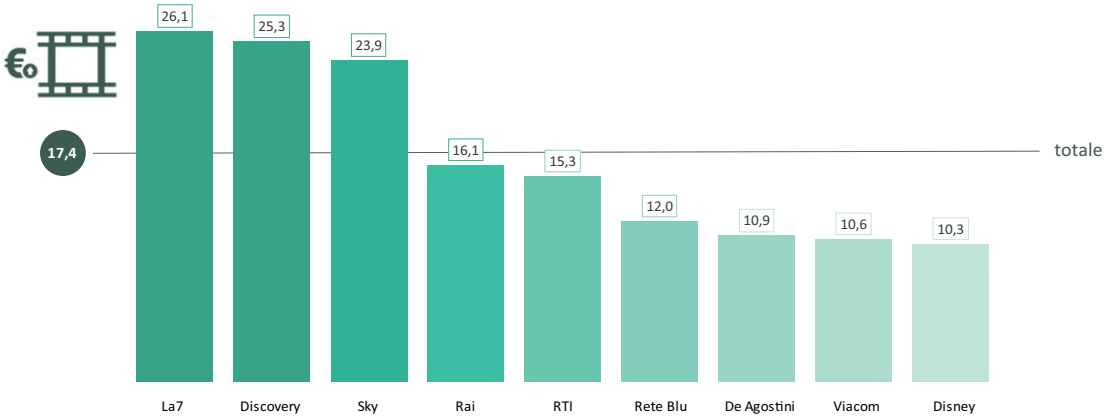


Figura 2.3.6 - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per editore (2016, %)

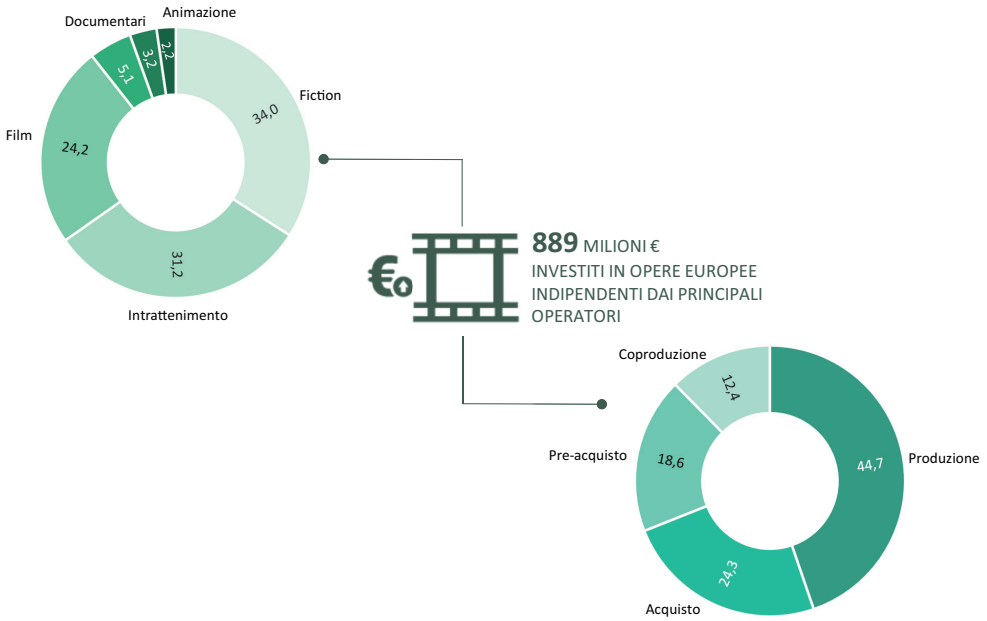


Figura 2.3.7 - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia (2016)

ha fatto registrare un livello di impieghi pari al 35%, in lieve crescita rispetto all'anno precedente. Ciò a dimostrare l'importanza della programmazione nella strategia di promozione delle opere europee nel segmento VOD.

2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale

La verifica dell'onere del servizio postale universale

Il 17 luglio del 2017, l'Autorità ha adottato il provvedimento finale di verifica del costo netto del ser-

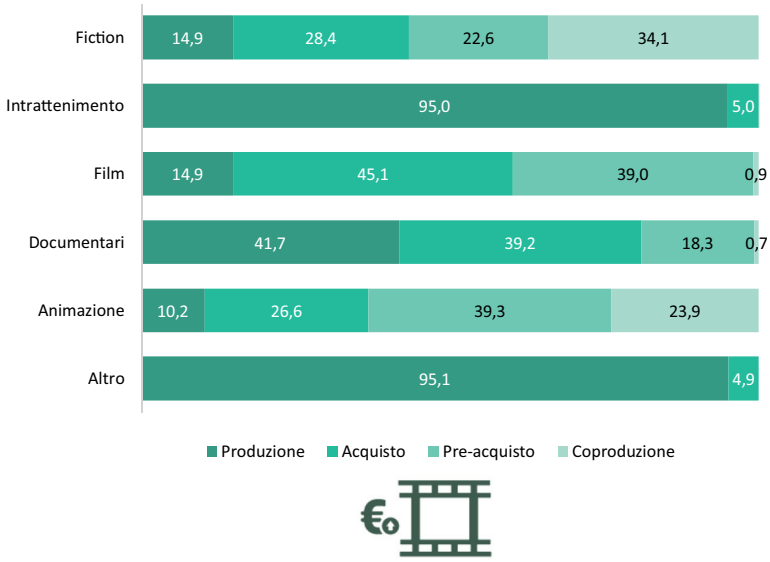


Figura 2.3.8 - Tipologie di investimento in opere europee indipendenti per genere (2016, %)

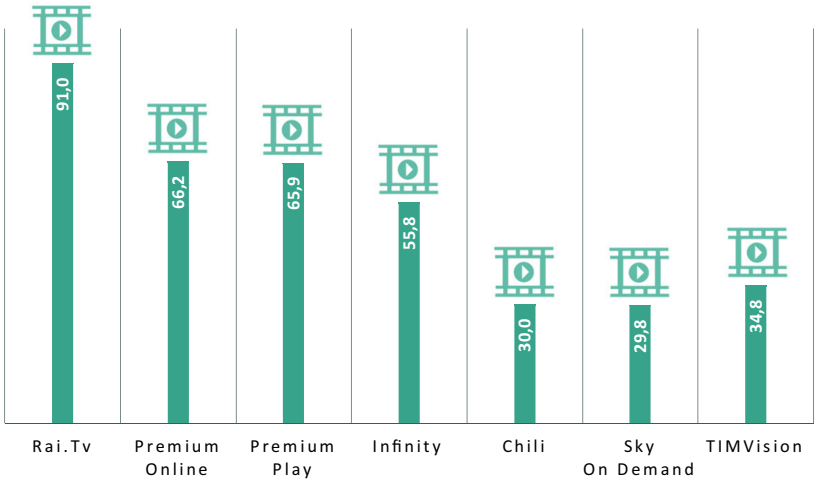


Figura 2.3.9 - Quote in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (2016, %)*

* Per TIM Vision la quota è riferita all'investimento in opere europee in rapporto ai ricavi del servizio; per tutti gli altri soggetti la quota è riferita al numero di ore di opere europee presenti in catalogo sul totale di ore disponibili.

vizio universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2013 e 2014 (delibera n. 298/17/CONS), quantificandolo in 393 milioni di euro per il primo anno e in 409 milioni di euro per il secondo.

Come negli anni precedenti, il calcolo è stato effettuato seguendo la metodologia del c.d. "*profitability cost approach*" (cfr. allegato I della Direttiva postale[58]), in base alla quale il costo netto del servizio universale è calcolato come differenza tra il risultato d'esercizio dell'operatore designato per la fornitura e il risultato che lo stesso operatore conseguirebbe nell'ipotesi in cui non fosse soggetto agli obblighi di servizio universale. Il fornitore designato è, dunque, compensato non solo delle perdite nette ma anche dei mancati profitti per la fornitura del servizio universale. Il calcolo del costo netto tiene anche conto degli eventuali vantaggi intangibili e commerciali. Ai fini del calcolo, l'Autorità ha utilizzato come perimetro di riferimento i soli servizi rientranti nel servizio universale. Per incentivare Poste Italiane a una maggiore efficienza economica, l'Autorità ha applicato un correttivo ai costi relativi al 2014 pari allo 0,9% dei costi totali sostenuti per la fornitura del servizio universale.

Successivamente, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio universale per gli anni 2015 e 2016. Come previsto dalla delibera n. 298/17/CONS, nel corso del procedimento l'Autorità valuterà la possibilità di estendere il perimetro per il calcolo del costo netto del servizio universale dai soli servizi rientranti nel servizio universale a tutti i servizi offerti da Poste Italiane, coerentemente con la metodologia utilizzata dalla Commissione europea nell'ultima decisione sugli aiuti di Stato[59].

L'accesso alla rete postale di Poste Italiane e il test di replicabilità

L'imposizione di un obbligo di accesso è un rimedio regolamentare tipicamente utilizzato nelle industrie a rete in funzione *pro* competitiva, per consentire l'ingresso dei nuovi entranti. Con delibera n. 728/13/CONS, l'Autorità aveva ritenuto che nel mercato postale italiano potessero essere presenti barriere di natura normativa, tecnica ed economica che avrebbero potuto ostacolare lo sviluppo della concorrenza e, pertanto, aveva imposto a Poste Italiane l'obbligo di dare accesso a diversi livelli della propria rete a condizioni eque e ragionevoli, liberamente negoziate con le parti. Con delibera n. 384/17/CONS, l'Autorità ha adottato il provvedimento per il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane con il quale ha:

- confermato l'obbligo per Poste Italiane di negoziare con gli operatori condizioni di accesso eque e ragionevoli, come già previsto dalla delibera n. 728/13/CONS, seppur limitandolo ad un unico livello di rete, corrispondente al Centro di meccanizzazione postale (CMP);
- previsto, per l'accesso nelle aree di recapito in cui è presente solo la rete di Poste Italiane (c.d. aree EU2), che la tariffa debba essere orientata ai costi pertinenti effettivamente sostenuti da Poste Italiane, opportunamente efficientati; la tariffa potrà essere ulteriormente ridotta per gli operatori che richiedono accesso anche nelle altre aree di recapito (AM, CP e EU1), per volumi postali inferiori o equivalenti a quelli affidati a Poste Italiane per il recapito nelle aree EU2;
- previsto un obbligo di accesso alle caselle postali e un obbligo

[58] Cfr. Direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante "*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*", come modificata, da ultimo, dalla Direttiva 2008/6/CE.

[59] *State Aid* SA.43243 (2015/N) – "*Italy State compensations granted to Poste Italiane S.p.A. for the delivery of the universal postal service over the periods 2012-2015 and 2016-2019*".

di trasparenza, in base al quale Poste Italiane deve comunicare, con un preavviso di 60 giorni, mediante il proprio portale *web*, le modifiche che intende apportare al sistema dei codici di avviamento postale (CAP).

La delibera sul riesame delle condizioni di accesso si occupa anche delle restituzioni degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, tema già affrontato dall'Autorità con delibera n. 621/15/CONS, che ha fissato le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione di tali invii. Per risolvere le ulteriori criticità emerse nel corso del procedimento, in base alla delibera n. 384/17/CONS, è stato avviato un procedimento istruttorio volto ad apportare alcune modifiche e integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS: si procederà a individuare le modalità con cui determinare una soglia per i rinvenimenti, superata la quale gli operatori alternativi devono chiedere accesso in raccolta a Poste Italiane.

Infine, l'Autorità ha avviato un procedimento separato volto alla definizione di un *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli di posta ordinaria rivolte ai grandi clienti privati, o formulate nell'ambito di gare a evidenza pubblica, di valore superiore ai 500.000 euro. Il *test* è finalizzato ad assicurare il rispetto del principio di non discriminazione e il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*"), nonché a valutare se un concorrente, che per offrire servizi ai propri clienti finali deve avvalersi della rete di Poste Italiane, sia in grado di replicare le offerte da quest'ultima proposte (in consultazione con delibera n. 165/18/CONS).

L'attività di vigilanza e di tutela dei consumatori nel mercato dei servizi postali

Dal secondo trimestre del 2017 e fino al primo trimestre del 2018, sono state avviate 54 attività preistruttorie (30 nel 2017, 24 nel 2018) che hanno portato all'avvio di 9 procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane (di cui 7 nel 2017 e 2 nel 2018 ancora in corso) e 2 nei confronti dell'operatore postale Nexive (nel 2017). A questi vanno aggiunti 23 procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di altri operatori che hanno fornito servizi postali in assenza del titolo abilitativo o hanno operato in violazione della delibera n. 413/14/CONS relativa alla fornitura alla clientela delle dovute informazioni a tutela dei consumatori. Complessivamente, sono stati adottati 32 provvedimenti di definizione dei procedimenti sanzionatori, per un importo totale delle sanzioni irrogate pari a circa 740.000 euro (di cui 310.000 euro a Poste Italiane), al quale vanno aggiunte le intervenute oblazioni per 170.000 euro (di cui 120.000 euro di Poste Italiane) per un totale di 910.000 euro che costituisce finora il più alto importo totale di sanzioni irrogate da quando, nel 2011, l'Autorità ha acquisito la competenza della vigilanza nel mercato dei servizi postali.

Per quanto riguarda le specifiche attività a tutela dei consumatori, oltre alle consuete relazioni con le Associazioni dei consumatori, le cui segnalazioni hanno contribuito all'attività di vigilanza e sanzionatoria dell'Autorità, sono state gestite circa 180 segnalazioni provenienti da utenti finali delle quali circa l'85% relative a Poste Italiane (50% per problemi riguardanti disservizi nel recapito). Sono state altresì definite circa 30 controversie postali tra operatori e utenti, anche in questo caso per la quasi totalità relative a problematiche di consumo con Poste Italiane.

Inoltre è stato verificato, attraverso alcune attività ispettive condotte congiuntamente con la Guardia di Finanza negli uffici aperti al pubblico degli operatori postali, il rispetto delle prescrizioni volte ad assicurare l'affidabilità e la regolarità della gestione dei servizi e, tra questi, anche quelli che assicurano l'accesso degli utenti alle forme di tutela a essi riconosciute (procedure di reclamo, conciliazione e controversie), al fine di evitare che si ostacolino indebitamente le procedure di indennizzo previste dalle delibere dell'Autorità.

Numerosi e frequenti, infine, sono risultati i casi di dispersione e di distruzione di corrispondenza direttamente imputabili ai portalettere, non solo dell'operatore incaricato del servizio universale, che hanno portato all'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori. In tutti i casi si è ritenuto necessario, per la corrispondenza del tipo posta massiva (bollette, comunicazioni di banche e assicurazioni, *etc.*), allertare anche le altre autorità di vigilanza dei mercati regolati (energetico, bancario, assicurativo), al fine di avviare ogni opportuna azione a tutela dei consumatori e di limitare i possibili danni economici (interessi di mora, addebiti inconsapevoli, *etc.*). In questo senso, l'Autorità ha accolto con favore quanto previsto nella legge di bilancio 2018[60], che le affida il compito di risolvere il problema di assicurare la certezza della data di spedizione al-

[60] Cfr. art. 1, comma 9: "*L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni stabilisce 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.*"

l'utenza delle bollette/fatture da parte dei gestori dei servizi di pubblica utilità (energia, telecomunicazioni, acqua, *etc.*) al fine di meglio individuare le responsabilità di mancati pagamenti (con il rischio di sospensione dell'erogazione del servizio) e/o di pagamenti in ritardo (con applicazione delle relative more), a tutela del consumatore finale.

La notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada

La legge per la concorrenza ha disposto l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, del regime di esclusiva in favore di Poste Italiane dei servizi di notifica a mezzo del servizio postale degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada. La legge ha anche attribuito all'Autorità il compito di regolamentare il regime degli specifici requisiti e obblighi per il conseguimento della nuova tipologia di licenza individuale per tali notificazioni.

Pertanto, nel secondo semestre del 2017, l'Autorità ha avviato un apposito procedimento e, alla luce degli esiti della consultazione pubblica e delle considerazioni formulate dall'AGCM, il 7 dicembre 2017 ha inviato al Ministero della giustizia la richiesta di parere sullo schema di regolamento.

Inoltre, nelle more della valutazione dello schema di regolamento da parte del Ministero della giustizia, la legge di bilancio ha introdotto alcune modifiche alla legge n. 890/82 in materia di notificazione degli atti giudiziari a mezzo posta, al fine di efficientarne e semplificarne il processo, tra le quali l'eliminazione della c.d. CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) che l'operatore postale era tenuto a inviare al destinatario dell'atto qualora il piego, contenente un atto giudiziario o stragiudiziale, fosse consegnato a persona diversa dal destinatario.

Dopo aver acquisito il parere favorevole del Ministero della giustizia e pubblicato il Regolamento (delibera n. 77/18/CONS), l'Autorità ha anche pubblicato le specifiche tecniche per uniformare le caratteristiche delle buste e dei moduli[61] da utilizzare per le notifiche da parte degli operatori postali, ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 890 del 1982.

Infine, coerentemente con quanto previsto dalla legge di bilancio 2018[62] e dalla Direttiva 97/67/CE, l'Autorità definirà anche la misura dell'indennizzo da corrispondere agli utenti per l'eventuale smarrimento del piego oggetto di notifica.

Fino alla conclusione delle procedure amministrative di attuazione del nuovo Regolamento e al rilascio delle prime licenze speciali da parte del MISE, la fornitura del servizio di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta e delle violazioni del codice della strada è ancora gestita dalla società incaricata di fornire il servizio universale postale.

Il monitoraggio della qualità e della continuità del servizio universale

L'attività di monitoraggio del rispetto degli obiettivi di qualità prefissati per il servizio universale è rilevante al fine di assicurare il diritto degli utilizzatori a un servizio universale "*corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata*"[63]. I risultati di tale attività sono pubblicati annualmente sul sito *web* dell'Autorità.

Mentre nel precedente contratto di programma eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi di qualità davano luogo all'applicazione di clausole penali, con il nuovo contratto di programma, per il quinquennio 2015-2019[64], le verifiche sulla realizzazione degli obiettivi di qualità, nonché sul rispetto degli obblighi in materia di chiusure estive, hanno rilievo esclusivamente sotto il profilo sanzionatorio.

La legge n. 190 del 23 dicembre 2014 (legge di stabilità 2015) ha introdotto nuove regole per l'espletamento del servizio universale, prevedendo misure di razionalizzazione e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito che possono interessare fino a un quarto della popolazione nazionale. L'Autorità, con delibera

---

61 Il terzo comma dell'articolo 1 della delibera n. 77/18/CONS stabilisce che entro trenta giorni dalla pubblicazione della stessa delibera (avvenuta il 28 febbraio u.s.), 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 n. 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*".

62 Cfr. art. 1, comma 461, "*Per ogni piego smarrito, l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo nella misura prevista dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*".

63 Cfr. art. 3 della Direttiva 97/67/CE.

64 Si fa riferimento al contratto di programma stipulato tra Poste Italiane e il MISE, approvato in data 15 dicembre 2015 ed entrato in vigore il 1° gennaio 2016.

n. 395/15/CONS, ha dato attuazione alla legge di stabilità 2015, avviando l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in tre fasi distinte. A fine 2016, si è conclusa l'attuazione della seconda fase, che, unita alla prima, ha coinvolto in totale il 12% della popolazione nazionale; nel corso del secondo semestre 2017, è stata avviata la terza e ultima fase, che coinvolgerà in totale circa il 23% della popolazione e 5.000 Comuni.
Complessivamente, il risparmio registrato a consuntivo (aggiornato al 31 dicembre 2017) per entrambe le prime due fasi è stato pari al 31% dei costi che sarebbero stati sostenuti senza l'implementazione del nuovo modello; al netto dei costi del servizio di recapito dei prodotti editoriali, che è stato comunque assicurato nel medesimo periodo, il risparmio sarebbe stato maggiore (36%).
Riguardo l'attività di vigilanza condotta (periodo agosto 2017-febbraio 2018), sulla base dei dati di monitoraggio della qualità del servizio nelle zone interessate dall'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, si è ritenuto necessario chiedere alla società di intervenire adottando opportune iniziative per allineare i livelli di qualità ai valori obiettivo, in particolare nelle 41 province nelle quali sono stati registrati scostamenti significativi.
Fin dall'inizio dell'attuazione del nuovo modello, anche tramite le associazioni rappresentative (ANCI e UNCEM), sono stati coinvolti direttamente i Sindaci dei Comuni interessati, invitandoli a segnalare immediatamente qualsiasi disservizio e disagio all'utenza si fosse presentato (a tale scopo è stato attivato uno specifico indirizzo di posta elettronica certificata per rendere più diretta e immediata la comunicazione). Finora, tuttavia, su un totale di 3.212 Comuni coinvolti, di cui 2.629 tra la prima e la seconda fase e 583 nell'avvio della terza, è pervenuto un numero assai limitato di segnalazioni qualificate e documentate dai Sindaci interessati (circa 50) che, comunque, sono state oggetto di ulteriori verifiche e interlocuzioni con il fornitore del servizio universale anche nei casi in cui non erano strettamente correlate a disservizi nel recapito derivanti dall'attuazione del modello a giorni alterni.
Anche nel corso dell'ultimo anno, come nei precedenti, è stata rivolta particolare attenzione alla regolarità del sistema di monitoraggio per evitare il pericolo di possibili alterazioni dei risultati da parte dei dipendenti di Poste Italiane, come avvenuto in passato e riportato da numerosi articoli di stampa, con evidenti conseguenze sull'attività di vigilanza.
Infine, particolare attenzione è stata posta nella verifica della continuità e capillarità della fornitura del servizio postale universale, soprattutto nel periodo estivo e in quello delle festività natalizie, e sui connessi obblighi relativi alle aperture giornaliere, al rispetto degli orari comunicati all'utenza e all'informazione agli utenti. Proprio in merito ai numerosi disservizi e disagi originati dagli orari di servizio fortemente ridotti derivanti da chiusure improvvise, aperture ritardate e chiusure anticipate e ingiustificate, non causate da motivi di forza maggiore e quindi facilmente evitabili attraverso una più efficiente organizzazione e gestione del personale, sono stati avviati numerosi procedimenti sanzionatori.

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

Pur nel rispetto delle previsioni legislative che hanno posto l'accento sulla centralità dei vincoli di bilancio e sull'esigenza di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale, è proseguita l'attività di vigilanza e verifica sulle norme volte a garantire la coesione sociale ed economica sul territorio nazionale attraverso la rete degli uffici postali.
La normativa di riferimento è contenuta sia nel contratto di programma per gli anni 2015-2019, sia nella regolamentazione adottata dall'Autorità. Il contratto di programma prevede (art. 2 comma 5) che Poste Italiane trasmetta un "[...] *elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali* [...] *che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento ed ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione*".
L'Autorità verifica che i piani di razionalizzazione siano redatti in conformità ai criteri previsti dalla delibera n. 342/14/CONS e dal Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008.
Come già esposto nelle precedenti Relazioni, si registra in generale un significativo scostamento tra gli interventi di chiusura di uffici postali preventivati e quelli effettivamente realizzati.
Nel secondo semestre del 2017, in ragione dei numerosi ricorsi proposti relativamente alle previsioni del Piano 2014 e al fine di tenere conto del fatto che il nuovo contratto di programma 2015-2019 ha rafforzato gli obblighi di interlocuzione con gli enti locali, è stato presentato un piano di chiusura, in corso di attuazione, di circa 80 uffici postali poco utilizzati e posizionati solo nelle città. Attualmente risultano ancora attivi sul territorio 12.822 uffici postali.

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

Al fine di consentire lo sviluppo di una corretta concorrenza e di eliminare il problema delle attività abusive, più volte segnalate anche

dagli operatori attivi sul mercato, è proseguita la proficua attività di verifica, avviata nel 2015, con il Corpo della Guardia di Finanza. Resta costante il numero dei procedimenti sanzionatori che hanno riguardato l'attività svolta da soggetti, spesso appartenenti a reti di altri operatori postali con livelli di fatturato considerevoli, che svolgevano fasi del servizio postale pur essendo privi del titolo abilitativo richiesto.

In questo ambito, particolare rilievo ha assunto l'attività di vigilanza avviata nei confronti di alcune società del gruppo Amazon Eu, che risultano aver svolto servizi postali senza aver conseguito il previsto titolo abilitativo, eludendo così il rispetto della normativa a tutela dei consumatori dei servizi.

Il settore postale in Italia è caratterizzato da un numero elevatissimo di attori: una realtà che non ha eguali in Europa e che appare sicuramente anomala. Il traffico complessivo risulta però ancora gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-end*); gli operatori minori sono formalmente autonomi ma in realtà risultano soggetti ai poteri di coordinamento della capogruppo al fine di svolgere l'intero ciclo della lavorazione (cfr. anche delibera n. 77/18/CONS).

I dati, aggiornati al 31 dicembre 2017, mostrano un andamento del numero degli operatori attivi sul mercato ancora una volta in crescita (2.853), con un incremento di 76 nuovi operatori postali rispetto al 2016 (+2,7%), incremento che può essere attribuito anche all'azione di contrasto all'esercizio abusivo e alla susseguente decisione di molti operatori di regolarizzare la propria posizione.

2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti

L'aggiornamento del quadro regolamentare

Un'intensa attività regolatoria ha fatto da cornice agli interventi dell'Autorità in materia di tutela dei consumatori nel corso dell'anno 2017. Sui temi della trasparenza tariffaria, del servizio universale, della tutela degli utenti deboli o in condizione di disagio economico e sociale, l'azione dell'Autorità è stata decisa, attenta a salvaguardare la libertà di scelta dei consumatori nel mercato e a garantire i servizi essenziali nelle situazioni di oggettiva difficoltà. Le misure proposte a salvaguardia del principio di libertà di scelta dei terminali stabilito in sede europea, e quelle per l'introduzione di un innovativo sistema *online* di risoluzione delle controversie, completano il quadro degli interventi regolatori, al quale si aggiunge la nuova disciplina in materia di numeri a pagamento e di assistenza clienti, oltre alla sperimentazione volta ad arginare il fenomeno dei servizi a valore aggiunto nella telefonia mobile attivati senza il consenso del cliente.

La trasparenza tariffaria è stato il terreno sul quale si sono confrontate – e ancora si confrontano – le posizioni dei principali operatori telefonici da una parte e i consumatori e l'Autorità dall'altra. Sebbene l'Autorità, con delibera n. 121/17/CONS, avesse fissato nel mese e nei suoi multipli la cadenza di fatturazione e di rinnovo delle offerte di servizi di comunicazione di rete fissa, introducendo un parametro temporale certo che consentisse la piena trasparenza e comparabilità delle offerte sul mercato, gli operatori hanno proseguito a commercializzare i servizi con cadenza quadrisettimanale anziché mensile. Fortemente contrastata dai principali operatori, ma confermata dal Tar del Lazio con sentenza n. 1661 del 12 febbraio 2018, la delibera n. 121/17/CONS ha rappresentato il punto di partenza per l'introduzione, da parte del Parlamento, dell'obbligo di cadenza mensile per il rinnovo delle offerte e la fatturazione di tutti i servizi di comunicazioni elettroniche. La legge 4 dicembre 2017, n. 172, che ha convertito, con modificazioni, l'articolo 19-*quinquiesdecies* del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, ha escluso dall'obbligo i soli servizi promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, attribuendo all'Autorità nuovi poteri di vigilanza e indirizzo. Sulla base di tali competenze, l'AGCOM ha adottato due misure di carattere generale: *i*) identificando il mese solare quale riferimento temporale per i rinnovi e la fatturazione dei servizi e precisando l'obbligo di garantire agli utenti, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, il diritto di recesso senza costi, né penali nel caso in cui, in sede di ripristino della cadenza mensile, vengano modificate le tariffe delle offerte (delibera n. 495/17/CONS); *ii*) impartendo agli operatori indicazioni precise circa le modalità e le procedure da seguire durante la delicata fase di transizione dalla fatturazione quadrisettimanale a quella mensile, al fine di garantire una corretta informazione agli utenti e una trasparente pubblicazione dei servizi offerti e delle tariffe generali (delibera n. 496/17/CONS).

Sempre in tema di trasparenza, al fine di agevolare la confrontabilità delle offerte, è proseguita l'attività di studio e implementazione del motore di comparazione tariffaria che, ormai definito in tutti i suoi aspetti, verrà reso disponibile al pubblico entro la fine dell'anno in corso.

Al fine di ridurre le spese del passaggio ad altro operatore e favorire una maggiore fluidità del mercato,

l'Autorità, nel rispetto della legge per la concorrenza, svolgerà un'attenta azione di vigilanza sulle spese di dismissione e di trasferimento dell'utenza nel caso di recesso anticipato. Per la determinazione di tali costi, in base ai nuovi criteri introdotti dalla legge, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per l'adozione di apposite Linee guida (delibera n. 204/18/CONS).
In materia di servizio universale, proseguendo lungo la strada tracciata dalla delibera n. 456/16/CONS, con cui era stata individuata la metodologia idonea ad assicurare all'utente la libertà di scelta nel consumo delle prestazioni di servizio universale, nonché il diritto al controllo della propria spesa, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica (delibera n. 299/17/CONS) per la revisione delle agevolazioni tariffarie per i servizi di telefonia fissa rivolte agli utenti in condizioni di bisogno economico, la cui regolamentazione risaliva all'anno 2000. L'Autorità ha voluto semplificare e aggiornare i requisiti di accesso alle agevolazioni alla luce del nuovo contesto economico nazionale, ampliando la platea degli aventi diritto e tenendo conto delle recenti abitudini di consumo. Si sono volute così garantire, oltre alle agevolazioni per i servizi vocali, anche eventuali agevolazioni per l'accesso a Internet in banda larga a prezzi di mercato.
A seguito dell'adozione della delibera n. 456/16/CONS, Telecom Italia, per la prima volta, ha sottoposto all'Autorità un'istanza di modifica delle condizioni economiche dei servizi inclusi negli obblighi di servizio universale, proponendo un aumento del canone di accesso alla rete. L'Autorità ha rigettato l'istanza. Rispetto alla qualità del servizio universale, infine, l'Autorità ha stabilito i valori obiettivo per l'anno 2018 confermando gli obiettivi fissati per l'anno precedente, in quanto ritenuti già sufficientemente sfidanti (delibera n. 479/17/CONS). Infatti, Telecom Italia, pur avendo conseguito un miglioramento globale della propria *performance*, come misurato dall'IQG, del 33% rispetto all'anno precedente, non è comunque riuscita a conseguire tutti i singoli obiettivi. L'IQG, infatti, rappresenta la media ponderata degli indicatori di qualità del servizio universale, ed è in grado di fornire una valutazione sintetica e immediata della qualità offerta dalla società incaricata del servizio universale.
Riguardo alla tutela dei disabili, l'Autorità sta svolgendo una costante attività di vigilanza per accertare il rispetto della delibera n. 46/17/CONS che, a partire dal 24 giugno 2017, ha reso disponibile un nuovo sistema di agevolazioni, consistente, per la rete fissa, in uno sconto del 50% del canone mensile per le offerte con navigazione Internet inclusa e, per la rete mobile, in due offerte specificamente dedicate alle esigenze dei non vedenti (2.000 minuti gratuiti di traffico voce e un volume di traffico dati di almeno 10 Gigabyte) e dei non udenti (50 SMS gratuiti al giorno e un volume di traffico dati di almeno 20 Gigabyte). A fine novembre 2017, risultavano erogate dai principali operatori di rete fissa e mobile circa 10.000 agevolazioni, di cui 8.000 relative a servizi di rete mobile e 2.000 a servizi di rete fissa. Nel 2018, l'Autorità si è riservata di valutare, anche attraverso interlocuzioni con l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, l'eventuale estensione del perimetro delle agevolazioni, attualmente limitate agli utenti affetti da cecità e sordità, a utenti affetti da altre forme di disabilità, che potrebbero senz'altro beneficiare, in termini di inclusione sociale, dell'utilizzo di servizi di accesso a Internet a banda larga.
L'Autorità è stata in prima linea negli interventi in favore delle popolazioni colpite dai terremoti in Centro-Italia. In base alle competenze attribuitele dal Decreto Legge n. 189/2016[65], l'Autorità ha adottato la delibera n. 235/17/CONS che prevede: *i*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete fissa che hanno ripristinato le condizioni di agibilità delle proprie sedi, la rateizzazione dei pagamenti sospesi per i mesi di effettiva utilizzazione del servizio e lo storno delle fatture sospese per i mesi di mancata utilizzazione; *ii*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete fissa la cui abitazione o sede ha continuato a versare in condizioni di inagibilità, lo storno delle fatture sospese per tutti i mesi in cui non hanno usufruito del servizio e la possibilità gratuita di recesso dal servizio o di trasloco della linea; *iii*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete mobile con l'abitazione o la sede inagibile, uno sconto, per un periodo di sei mesi, del 50% della spesa sostenuta e l'erogazione di un *bonus* mensile di 1 Gigabyte per il servizio dati. I titolari di imprese possono, a prescindere dall'agibilità della sede, avvalersi, a scelta, di uno sconto del 50% sui servizi di rete fissa o mobile. Con la proroga dello stato di emergenza per le popolazioni colpite dai terremoti del 2016, disposta dall'articolo 16-*sexties* della legge 3 agosto 2017 n. 123, l'Autorità ha posticipato al termine dello stato di emergenza il termine per la presentazione delle domande di agevolazione e l'avvio della riscossione da parte degli operatori dei pagamenti relativi alle fatture sospese (delibera n.

[65] Decreto Legge recante "*Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016*".

346/17/CONS), fissando, in seguito alla conversione in legge 4 dicembre 2017 n. 172 del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, che imponeva un periodo minimo di rateizzazione degli importi relativi alle fatture sospese, un termine di rateizzazione non inferiore a 36 mesi (delibera n. 36/18/CONS).

In materia di libertà di scelta dei terminali da utilizzare per i servizi di connessione a una rete pubblica di comunicazioni o di servizi di accesso a Internet, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica (delibera n. 35/18/CONS) che porterà all'adozione di un provvedimento entro la prossima estate.

Per contrastare, infine, il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli di servizi *premium* (VAS), e in risposta alle numerose segnalazioni pervenute dagli utenti e dalle Associazioni dei consumatori, l'Autorità ha autorizzato la sperimentazione di una serie di misure tecniche e procedurali proposte dagli operatori e dai fornitori di contenuti. Oltre all'introduzione di un numero verde di *customer care* dedicato alla disattivazione dei servizi non richiesti, vi sono alcuni correttivi volti a superare le criticità del processo di acquisto attualmente basato su una doppia conferma da parte dell'utente (c.d. doppio *click*) per esprimere il consenso all'addebito del costo del servizio e per confermare la richiesta di acquisto. La sperimentazione si propone di rendere più trasparente il processo di acquisto dei servizi VAS, migliorando la grafica e le informazioni delle pagine di attivazione e unificando le procedure di rimborso, e di aumentare la consapevolezza dell'utente attraverso l'invio di messaggi di attivazione, di addebito del costo del servizio e delle modalità di disattivazione. L'Autorità, che in questo si avvale anche del sostegno delle Associazioni dei consumatori, è attualmente impegnata a monitorare ed a valutare l'efficacia di tali misure sperimentali.

Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza

La vigilanza rimane certamente uno dei fronti della tutela degli utenti sui quali l'Autorità è maggiormente impegnata. In questo ambito si segnala il completamento del processo di razionalizzazione delle procedure di gestione dei modelli D (modello telematico di denuncia), con l'aggiornamento, tra l'altro, delle fattispecie oggetto delle denunce. Queste ultime, nel 2017, sono state 5.166, un numero che si attesta all'incirca sui livelli dell'anno passato e che conferma l'ampio ricorso a tale strumento di tutela da parte dei consumatori. È in via di realizzazione una nuova procedura per la gestione telematica e interattiva delle segnalazioni, nell'ottica di una più semplice aggregazione e gestione delle pratiche finalizzata a rendere più efficace l'azione di vigilanza.

La Tabella 2.5.1 rappresenta in modo sintetico le informazioni re-

Tabella 2.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		N. MODELLI D 2017	% SUL TOTALE
A	passaggio ad altro operatore	579	11%
B	addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	737	14%
C	mancata esecuzione di recesso/disattivazione	489	9%
D	modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali	782	15%
E	addebito per servizi *premium* (giochi, loghi, suonerie, ecc.)	241	5%
F	attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti (telefonia, Internet, *pay tv*)	288	6%
G	sospensione o disattivazione di servizi	668	13%
H	addebiti per traffico *extra*-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	98	2%
I	trasparenza delle informazioni (contrattuali, siti *web* e punti vendita)	285	5%
L	trasparenza della fatturazione	175	3%
M	servizi di assistenza clienti (*call center*, *app*, area clienti *web*)	186	4%
N	*roaming* internazionale (traffico voce e dati dall'estero)	87	2%
O	elenchi telefonici	42	0,8%
P	mancata risposta al reclamo	451	9%
Q	inottemperanza a provvedimenti temporanei (GU5) o a provvedimenti di definizione di controversie	58	1%
TOTALE		5.166	

lative alla distribuzione delle denunce per tipologia di servizio. Quattro fattispecie rappresentano, nel loro insieme, più della metà del totale delle denunce: modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali, addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, sospensione o disattivazione dei servizi, passaggio ad altro operatore. La rimodulazione di piani tariffari e la modifica delle cadenze di rinnovo e fatturazione su base mensile emergono come le aree di maggior criticità nelle segnalazioni degli utenti, insieme alla fatturazione per i costi di disattivazione e ai ritardi ingiustificati nella lavorazione delle richieste di recesso.
Nel corso del 2017, l'Autorità ha svolto inoltre una costante attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, che possano favorire una certa categoria di utenti a discapito degli altri in base a scelte commerciali degli operatori, così come garantito dal Regolamento UE sulla *net neutrality* n. 2015/2120. In quest'ottica, l'Autorità, che ha realizzato nel 2017 il primo *report* nazionale sulle attività svolte, è stata impegnata nella vigilanza delle offerte *zero-rating*, delle pratiche di *traffic management* e dei servizi specializzati. Tale attività ha avuto un importante effetto di *moral suasion*, inducendo alcuni operatori a interrompere o a rimodulare talune offerte *zero-rating* o pratiche di gestione del traffico non in linea con il Regolamento.
Dopo l'approvazione, avvenuta il 20 novembre 2017, della legge n. 167, recante "*Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea – Legge europea 2017*", è aumentato il potere deterrente dell'azione di vigilanza dell'Autorità, grazie all'introduzione di uno specifico presidio sanzionatorio in casi di violazione del Regolamento sulla *net neutrality*, con importi da 120.000 a 2.500.000 euro.
Infine, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1, comma 130 della legge per la concorrenza, che ha affidato all'Autorità il controllo sulle modalità di erogazione dei servizi di assistenza ai clienti che istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito sono tenute a fornire a costi telefonici non superiori all'ordinaria tariffa urbana, l'AGCOM è intervenuta con due consultazioni pubbliche, volte a chiarire gli aspetti applicativi della legge e propedeutiche all'attività di vigilanza cui sarà dedicata la restante parte dell'anno.
Si è registrato un intensificarsi dell'attività sanzionatoria, con riguardo sia alla quantificazione delle sanzioni imposte agli operatori, sia alla qualità delle misure adottate. Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione, o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta, è stato pari a 9.159.974 euro, con un incremento di oltre il 200% rispetto al corrispondente periodo 2016-2017.
L'Autorità ha avviato 23 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 2.5.2). Tra i provvedimenti di ordinanza-ingiunzione si ricordano, tra gli altri, quelli relativi alla mancata adozione della cadenza di rinnovo e di fatturazione delle offerte di telefonia fissa su base mensile o suoi multipli, all'inottemperanza alle diffide in materia di *net neutrality* e di violazione delle disposizioni comunitarie relative al *roaming* internazionale e al mancato rispetto delle procedure previste per la portabilità del numero.
Le Figure 2.5.2 e 2.5.3 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.
Con riferimento alla delibera n. 121/17/CONS, relativa al rinnovo e alla cadenza di fatturazione su base mensile delle offerte telefonia fissa e convergenti, a seguito di un'intensa attività di vigilanza, sono stati avviati quattro procedimenti sanzionatori nei confronti di Telecom Italia, Vodafone Italia, Fastweb e Wind Tre, conclusi con l'irroga-

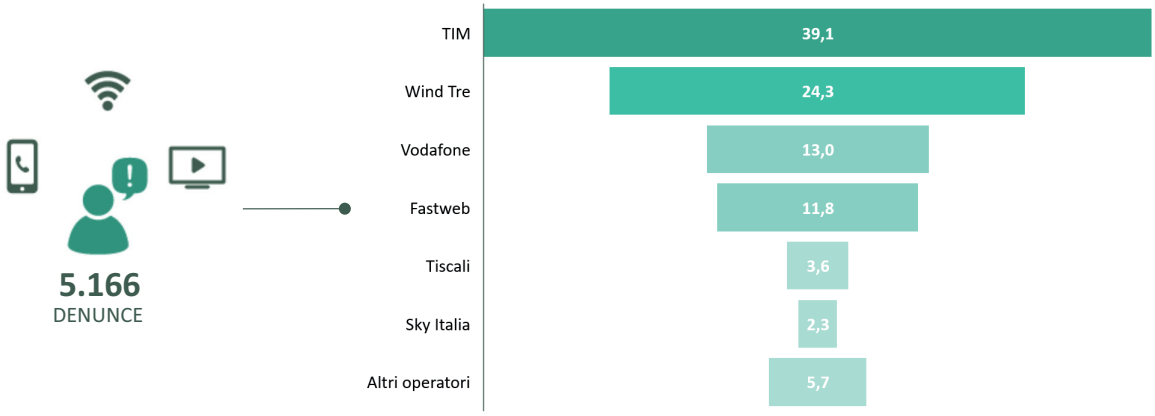


Figura 2.5.1 - Denunce per operatore (%)

Tabella 2.5.2 - Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

FATTISPECIE CONCRETA	PRESIDIO SANZIONATORIO	N° NUOVI PROCEDIMENTI	IN CORSO	ARCHIVIAZIONE	OBLAZIONE	INGIUNZIONE
Inottemperanza provvedimento temporaneo	art. 1, co. 31, l. 249/97	1			1	
Inottemperanza a diffida - *net neutrality*	art. 1, co. 31, l. 249/97	1			1	
Mancato riscontro a richiesta di documenti ed informazioni	art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03	1	1			
Inottemperanza a diffida - manovra di variazione periodicità fatturazione su 28 giorni	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	1	1			
Mancato rispetto delle procedure di portabilità del numero	art. 98, co. 13, D. Lgs. n. 259/03	2				2
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1				1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	6	5			1
Mancato rispetto obblighi di cadenza di rinnovo delle offerte e periodicità della fatturazione	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	7	3			4
Agevolazioni per utenti disabili	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1	1			
Mancata gratuità di passaggio a piano base	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1				1
Mancata attuazione normativa *roaming*	art. 98, co. 16-*bis*, D. Lgs. n. 259/03	1	1			
TOTALE		**23**	**12**	**0**	**2**	**9**

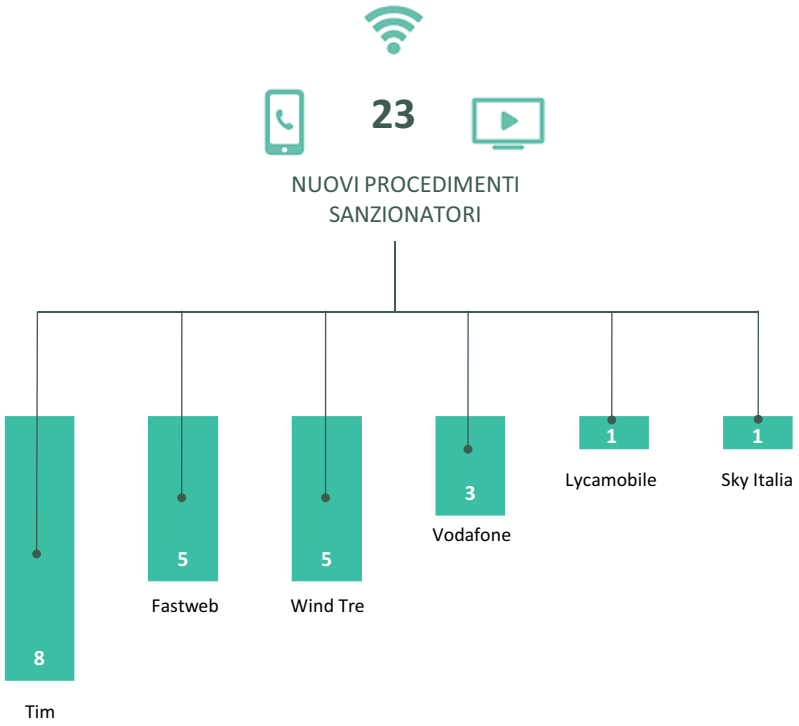


Figura 2.5.2 - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

zione di sanzioni pecuniarie nella misura del massimo edittale previsto dal novellato art. 98 comma 16 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Dopo tali provvedimenti, l'Autorità ha continuato a monitorare le condotte degli operatori, accertando la reiterazione, da parte di Telecom Italia, Fastweb e Vodafone Italia, delle violazioni già sanzionate e decidendo pertanto di avviare tre nuovi procedimenti sanzionatori, ancora in corso.

In seguito all'approvazione della legge 4 dicembre 2017, n. 172, e sulla base delle numerose segnalazioni pervenute, sono poi state svolte mirate verifiche sulle modalità di ripristino della cadenza di rinnovo delle offerte su base mensile da parte dei maggiori operatori, che non avrebbero rispettato né la normativa vigente in materia di di-

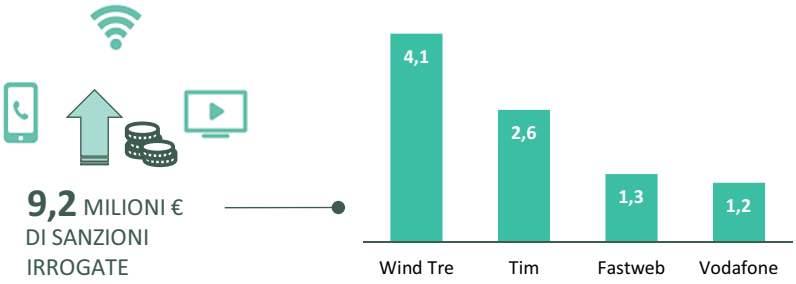


Figura 2.5.3 - Importi delle sanzioni per operatore (milioni di €, 1° maggio 2017-30 aprile 2018)

ritto di recesso, né le delibere nn. 495/17/CONS e 496/17/CONS dell'Autorità. Sono stati così adottati cinque provvedimenti di diffida, nei confronti degli operatori Telecom Italia, Vodafone Italia, Fastweb, Wind Tre e Sky Italia, al rispetto delle citate delibere e delle disposizioni introdotte dalla legge per la concorrenza in materia di esercizio del diritto di recesso senza costi e secondo le medesime forme utilizzabili al momento dell'adesione o dell'attivazione del contratto.

L'Autorità è intervenuta anche al fine di garantire la rimozione degli effetti negativi subiti dagli utenti per la continua violazione della citata delibera n. 121/17/CONS, adottando provvedimenti volti alla restituzione dei giorni di fatturazione erosi a seguito della violazione. A seguito di due pronunce cautelari del Tar Lazio, i provvedimenti sono stati modificati tenendo conto dei rilievi avanzati dal giudice amministrativo.

Altre sanzioni hanno riguardato la violazione degli obblighi di trasparenza informativa e il diritto di recesso verso gli utenti. È il caso delle manovre di rimodulazione delle condizioni economiche dell'opzione "4G LTE" e delle opzioni appartenenti alla gamma "*All-In*" messe in atto dalla società Wind Tre (per il *brand* "3"), nei confronti della quale l'Autorità ha irrogato due sanzioni rispettivamente di 580.000 euro e di 2.320.000 euro (delibere nn. 247/17/CONS e 494/17/CONS).

L'Autorità ha inoltre esaminato le segnalazioni pervenute dagli utenti in merito all'attivazione automatica, da parte di Telecom Italia, del piano base denominato "*TIM One Prime Go*" senza fornire una completa informativa circa le relative condizioni economiche, sia al momento dell'adesione al contratto, sia nei prospetti pubblicati sul sito aziendale. Tra l'altro, la società non ha consentito ai clienti di passare in maniera gratuita ad altro piano di base a consumo senza costi fissi, richiedendo costi variabili da 3 a 7 euro per effettuare detto passaggio. L'AGCOM ha pertanto sanzionato Telecom Italia per un importo complessivo di 1.160.000 euro (delibera n. 202/18/CONS).

In merito alla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione, che ha previsto l'abolizione, a far data dal 15 giugno 2017, dei sovrapprezzi di *roaming* al dettaglio, l'Autorità ha appurato che gli operatori Coop Voce e Lycamobile non hanno tenuto una condotta conforme alle disposizioni del c.d. *roam like at home* e li ha, pertanto, diffidati a dare immediata esecuzione alle disposizioni del Regolamento europeo e compensare gli utenti per gli addebiti effettuati in violazione delle norme (delibere nn. 419/17/CONS e 420/17/CONS). Le successive attività di vigilanza hanno dimostrato che, mentre Coop Voce ha implementato le misure necessarie a garantire agli utenti di beneficiare delle condizioni tariffarie domestiche anche in *roaming*, Lycamobile non solo non ha ottemperato alla diffida ricevuta, ma ha compiuto ulteriori violazioni che hanno determinato l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi della legge 20 novembre 2017, n. 167.

Per quanto riguarda l'*enforcement* in materia di *net neutrality*, a seguito dell'inottemperanza alla diffida rivolta a Wind Tre in relazione alla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120 per l'offerta *zero-rating*, Wind Veon, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio, conclusosi per intervenuta oblazione.

L'Autorità ha inoltre adottato un provvedimento di diffida nei confronti dell'operatore Vodafone in merito alla pratica commerciale che prevedeva l'utilizzo a titolo oneroso del terminale mobile in modalità *tethering*[66], mediante il pagamento di una tariffa aggiuntiva per la fruizione del servizio di accesso a Internet da rete mobile (delibera n. 68/18/CONS).

Considerato l'elevato numero di segnalazioni presentate dagli utenti per i disservizi subìti nel corso delle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero di telefonia fissa, a seguito di attività ispettiva sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione della normativa anche di derivazione comunitaria, che impone,

[66] Condotta in violazione dell'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento UE n. 2015/2120.

da un lato, di limitare al massimo i disservizi in caso di cambio gestore e, dall'altro, di evitare ingiustificate interruzioni di servizio. Tutti i procedimenti si sono conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza-ingiunzione.

La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori

Nell'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori, svolta dall'Autorità in supplenza dei Co.re.com. che, fino al nuovo Accordo Quadro, non avevano avuto delega a svolgere tale funzione (Valle d'Aosta, Campania, Sardegna e Veneto), nel 2017 si è registrata una leggera flessione delle istanze ricevute, che sono passate dalle 2.703 dello scorso anno a 2.246, circa il 16% in meno. A fronte di tale decremento, le istanze lavorate sono state il 100% del totale, e il tempo medio di conclusione dei procedimenti è passato da 160 giorni a circa 111 giorni (Tabella 2.5.3).

Come sempre, l'Autorità ha svolto le attività di formazione e di indirizzo destinate ai Co.re.com. impegnati, su delega, nella definizione delle controversie, dedicando particolare attenzione alle tematiche di contenzioso e ai profili interpretativi delle norme del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (delibera n. 173/07/CONS) e del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (delibera n. 73/11/CONS).

A questo riguardo, si segnala che, in esito alla consultazione pubblica (delibera n. 422/17/CONS) che ha avuto un'ampia partecipazione, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018), per rendere possibile l'entrata in funzione della piattaforma telematica di gestione delle controversie *"Conciliaweb"*.

Quest'ultima, testata in fase sperimentale, consentirà una semplificazione delle procedure, grazie a un più largo ricorso allo strumento stragiudiziale dell'ODR (*Online Dispute Resolution*).

Nello svolgimento dei compiti previsti dal Decreto Legislativo n. 130/2015, l'Autorità ha proceduto all'aggiornamento dell'elenco degli organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, con l'iscrizione di 16 organismi ADR secondo la disciplina dell'apposito Regolamento (delibera n. 661/15/CONS).

I progetti speciali per la qualità dei servizi

Nel corso dell'ultimo anno e nei primi mesi del 2018 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. In questo periodo, più di 6.000 utenti hanno certificato gratuitamente la qualità del servizio da postazione fissa attraverso il progetto "Misura Internet", che ha così raggiunto più di 329.000 utenti iscritti. Sono stati inoltre effettuati più di 133.000 *download* del *software* gratuito "MisuraInternet *Speed Test*", che ha permesso agli utenti di conoscere il valore istantaneo della velocità del proprio accesso a Internet. Per ampliare ulteriormente il bacino di utenza, è stata avviata un'apposita campagna pubblicitaria *online*. Ad aprile 2017 è stato messo in rete a disposizione degli utenti il nuovo sito del progetto "Misura Internet" con grafica e funzionalità completamente rinnovate; nella progettazione del sito è stata data particolare attenzione all'area riservata che consente, tra l'altro, agli utenti registrati di collegarsi all'*help-desk*. È inoltre stato ottimizzato il codice dei *software* del progetto ("Ne.Me.Sys." e "MisuraInternet *Speed Test*") ed è stato sviluppato il nuovo sistema di *monitoring* dell'architettura dei valori statistici comparativi.

Tabella 2.5.3 - Istanze di definizione concluse

ESITO CONTROVERSIA	N. DI PROC. CONCLUSI	% SUI PROC. CONCLUSI	DURATA MEDIA (GIORNI)	TERMINE REGOLAMENTARE	VALORE MEDIO RIMBORSI/INDENNIZZI (EURO)
Accordo in udienza	963	52,8%	85,6	-94	852,4
Decisione	102	5,6%	166,3	-14	323,6
Delibera	133	7,3%	162,7	-17	1.708,6
Transazione	419	23,0%	-	-	451,0
Rinuncia	143	7,8%	-	-	
Improcedibilità	61	3,4%	-	-	
TOTALE	**1.821**				

Nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile", l'Autorità ha coordinato le attività di esecuzione delle quattro campagne di misurazione sul campo (*drive test*), previste dalla delibera n. 580/15/CONS, che hanno esteso le verifiche dalle reti di seconda e terza generazione (2G e 3G) a quelle di quarta generazione (4G), in tecnica LTE (*Long Term Evolution*). Con la terza delle quattro campagne, da luglio a novembre 2017, le misurazioni sulla rete di quarta generazione sono state estese a tutte le 40 città coinvolte, tenendo conto della raggiunta maturità della tecnologia LTE. I risultati sono stati presentati in via preliminare al Tavolo tecnico sulla qualità mobile[67] (dicembre 2017) e sono ad oggi in corso di pubblicazione; essi riguarderanno, per la prima volta, anche la qualità del servizio video (*videostreaming test*), finora misurata solo in via sperimentale. Sempre nel 2017, sono stati pubblicati i risultati delle misurazioni dinamiche urbane ed *extra*-urbane della campagna del 2015 e tutti i risultati delle misure (statiche e dinamiche) della campagna del 2016, conclusasi a marzo 2017.

Le relazioni con le Associazioni dei consumatori e degli utenti

Il rapporto con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti rappresenta un elemento fondamentale di conoscenza e di confronto per l'attività di tutela svolta dall'Autorità. Nell'ultimo anno, ripetuti sono stati gli incontri con le Associazioni dei consumatori, anche su temi al centro dell'attenzione dell'opinione pubblica. Tra questi, si cita l'articolato percorso che ha portato alla fissazione del mese solare quale parametro temporale certo per le cadenze di fatturazione e rinnovo delle offerte, con le conseguenti iniziative volte all'eliminazione degli effetti delle violazioni poste in essere dagli operatori.

Altro fronte che ha visto una partecipazione sistematica delle Associazioni è stato il monitoraggio della sperimentazione avviata da operatori e fornitori di contenuti allo scopo di evitare attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*. Significativo il contributo delle Associazioni dei consumatori anche per la definizione del motore di comparazione tariffaria e sul tema delle agevolazioni per le fasce sociali.

È, infine, proseguito il rapporto con le Associazioni rappresentative dei disabili, particolarmente utile nella fase di monitoraggio dell'applicazione della delibera n. 46/17/CONS.

2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio

La mappatura delle reti di accesso a Internet di proprietà pubblica e privata

In linea con il progetto "*European mapping of broadband services*" promosso dalla Commissione europea, l'Autorità ha costituito una banca dati di tutte le reti di accesso a Internet esistenti sul territorio nazionale[68]. Operativa dal 2017, la banca dati è utilizzabile in maniera semplice e intuitiva: *i*) dai singoli utenti, interessati a verificare la disponibilità delle infrastrutture di accesso a Internet, ad esempio presso l'abitazione che intendono acquistare; *ii*) dagli operatori, per definire i propri piani di investimento; *iii*) dal Governo, dalle istituzioni e dagli enti locali, al fine di identificare eventuali misure per colmare il divario digitale. Utilizzando la piattaforma, i consumatori hanno accesso a una serie di informazioni utili, quali la copertura delle reti a banda larga e ultra-larga, la disponibilità di tipologie differenti di connessione (rame, fibra ottica, rete mobile, tecnologia *wireless*), nonché velocità, qualità e caratteristiche tecniche della propria connessione.

La mappa si basa su un sistema interattivo (modello c.d. *crowdsourcing*), che consente all'utente di contribuire al suo miglioramento segnalandone eventuali imprecisioni. In questo ultimo anno, sono pervenute oltre 500 segnalazioni, che hanno consentito una continua messa a punto delle funzionalità della piattaforma, consolidandone in tal modo l'affidabilità a beneficio di tutti gli *stakeholder* pubblici e privati[69].

L'elevato livello di dettaglio e la fruibilità delle mappe (Figura 2.6.1) hanno determinato un sensibile riscontro da parte degli utenti, testimoniato da un numero di interazioni in continua crescita, con oltre 20.000 utenti unici, 250.000 sessioni e 11 milioni di visualizzazioni di pagine del sito nel corso del periodo di riferimento della presente Relazione. L'applicazione

---

67 Cfr. art. 1, comma 1, lett. l) della delibera n. 154/12/CONS.

68 www.agcom.it/broadbandmap.

69 Sotto il profilo metodologico, in considerazione della significativa variabilità della distribuzione spaziale del fenomeno, la costruzione della mappa ha comportato l'analisi e la valutazione di circa 37 milioni di posizioni, corrispondenti ai potenziali punti terminali delle reti. Mediante modelli predittivi che tengono conto della tecnologia e della configurazione impiantistica, sono state stimate le velocità di accesso a Internet e altri indicatori per rappresentare il grado di copertura rispetto a riferimenti fisico-geografici e demografici. Sono state quindi prodotte le mappe di sintesi aggregando le informazioni rispetto ai riferimenti reticolari (INSPIRE) e amministrativi. Sono disponibili visualizzazioni sintetiche semplificate, ma anche indicatori di dettaglio utili per amministrazioni, aziende, operatori o fornitori di servizi.

Figura 2.6.1 - Cruscotto di analisi per lo studio dello stato di avanzamento della banda larga e ultra-larga in Italia

mobile, disponibile per il sistema operativo Android da metà ottobre 2017, è stata installata da oltre 10.000 utenti.

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

L'Autorità ha come sempre partecipato attivamente, a livello nazionale e internazionale, alla definizione delle politiche per lo spettro radio, in linea con l'obiettivo generale dell'efficiente allocazione delle risorse scarse nell'ambito del quadro generale europeo e italiano. A livello nazionale, l'Autorità ha proseguito le attività avviate con la delibera n. 557/16/CONS, inerenti all'Indagine conoscitiva sulle prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro sopra i 6 GHz. Con tale attività, svolta tenendo conto degli studi, dei progetti e dei piani di sviluppo e diffusione della tecnologia 5G in ambito internazionale e comunitario, l'Autorità è risultata peraltro tra i primi regolatori europei ad affrontare una verifica sistemica sull'argomento. In particolare, l'Indagine ha esplorato non solo le necessità di bande frequenziali in ottica 5G, ma anche nuovi modelli di impiego dello spettro volti a promuovere l'uso efficiente delle frequenze, l'innovazione tecnologica e la concorrenza, e ha visto la partecipazione di alcuni dei principali costruttori internazionali di apparati e dispositivi di comunicazioni elettroniche, di operatori di rete mobile, fissa, di accesso *wireless* fisso o virtuali, nonché di rappresentanti dell'industria satellitare e associazioni. Come prima conclusione delle attività, è stato pubblicato sul sito *web* dell'Autorità un documento di sintesi degli esiti dell'Indagine, mentre le attività in tema di assegnazione e proroga delle bande pioniere, di seguito descritte, sono da considerare primi naturali *spin-off* dell'Indagine stessa. Nell'ambito dell'Indagine, in particolare, l'Autorità, in linea con il pianificato obiettivo strategico di favorire l'uso condiviso dello spettro, ha anche proseguito le iniziative nel solco già tracciato con la delibera n. 121/16/CONS, concernente l'accesso condiviso allo spettro in modalità "*Licensed Shared Access*" (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche. Infatti, allo scopo di analizzare e valutare l'impiego dello *spectrum sharing* come *tool* di gestione dello spettro, non necessariamente limitato a una particolare banda di frequenza, bensì come approccio metodologico di carattere generale, l'Autorità, in coerenza con quanto previsto dall'*Action Plan* della Commissione per lo sviluppo del 5G in Europa, ha esaminato gli scenari e le relative opportunità dell'uso condiviso dello spettro tra le nuove applicazioni 5G e quelle esistenti. In particolare, in ottica 5G e nella prospettiva di impiego di nuove bande di frequenza, anche nella gamma delle onde millimetriche, l'Autorità ha analizzato la possibilità di impiego di forme innovative di condivisione dello spettro, tra cui quelle di tipo *light licensing* o *club use* o impiego di bande a uso collettivo (*unlicensed*) ad esempio in modalità *Licensed Assisted Access* (LAA), anche in possibile accoppiamento con

bande licenziate. Dall'Indagine è emerso che, seppur allo stato permanga generalmente una preferenza per modalità di assegnazione tradizionali, con diritti d'uso rilasciati su base esclusiva, nuove forme di accesso condiviso allo spettro sono viste con interesse da alcuni soggetti, principalmente fra quelli potenzialmente nuovi entranti nel mercato mobile e/o *wireless*. Tali risultati sono confluiti nell'importante progetto del piano di assegnazione delle bande pioniere del 5G.

L'Autorità ha, inoltre, svolto le attività di propria competenza relative alle disposizioni in materia di diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1.800 MHz contenute nella legge di bilancio 2017[70]. In particolare, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente la proroga dei diritti d'uso delle frequenze nelle predette bande e il cambio di tecnologia (delibera n. 184/17/CONS) e successivamente, valutati i piani tecnico-finanziari degli operatori e tenuto conto dei contributi acquisiti, ha provveduto a esprimere al MISE, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, il parere circa la sussistenza delle condizioni per la concessione della suddetta proroga ai fini del raggiungimento dell'intesa, indicando la necessità di includere nei diritti d'uso l'obbligo minimo di mantenimento del servizio GSM, nei termini proposti nella delibera n. 184/17/CONS (delibera n. 296/17/CONS). Il procedimento ha consentito di conseguire l'obiettivo di finanza pubblica previsto dalla legge di bilancio 2017, consentendo allo Stato l'incasso di circa 2 miliardi di euro alla fine del 2017.

Sempre nell'ambito della collaborazione con il MISE, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente l'eventuale proroga della durata dei diritti d'uso delle frequenze in banda 3,4-3,6 GHz (delibera n. 503/17/CONS), a seguito del parere richiesto dal MISE sulle istanze di proroga presentate da alcuni titolari di diritti d'uso in tale banda, al fine, tra l'altro, di consentire la possibile adozione di nuove tecnologie, predisponendo il quadro di impiego di tale banda anche per gli sviluppi di tipo 5G.

L'Autorità ha condotto un'analisi riguardante l'attuale distribuzione in Italia di risorse spettrali tra i soggetti assegnatari di diritti d'uso delle frequenze terrestri per servizi di telecomunicazioni, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità, che tiene conto dell'effettiva disponibilità di spettro e della durata dei diritti d'uso, nonché degli usi relativi a ciascuna banda esaminata, anche in considerazione della futura prospettiva dei sistemi radiomobili e *wireless*, in particolare in ottica 5G, e prevede il confronto nell'ambito di un dettagliato *benchmark* europeo.

Ancora, la legge di bilancio 2018 prevede misure volte a rendere disponibili nuove risorse spettrali per servizi di *wireless broadband*, in particolare allo scopo di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, e assegna all'Autorità il compito di definire in tempi brevi le procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande c.d. "pioniere" per lo sviluppo del 5G, ossia le bande 694-790 MHz, 3.600-3.800 MHz e 26,5-27,5 GHz. Alla luce di tale disposizione, l'Autorità ha quindi avviato una consultazione pubblica in cui viene proposto un piano di assegnazione e regole di utilizzo (delibera n. 89/18/CONS).

L'Autorità ha, infine, condotto una consistente attività pareristica nei confronti del MISE, che rappresenta una forma di normazione secondaria atta a garantire l'uniformità di applicazione del quadro regolatorio nell'ambito dello *spectrum management*, esprimendo pareri su: cambio della canalizzazione d'uso della banda a 26 GHz; uso della banda di guardia a 800 MHz per apparati IoT; efficienza d'uso della banda 1.800 MHz; utilizzo in neutralità tecnologica della banda 2.100 MHz e relativi contributi d'uso; trasferimento del controllo di alcune società di telecomunicazioni.

L'attività di vigilanza in materia di network neutrality

Dall'entrata in vigore del Regolamento, l'Autorità ha esercitato i nuovi poteri in materia di *net neutrality* e ha sottoposto a stretto monitoraggio le offerte commerciali (v. paragrafo 2.5), contribuendo, inoltre, attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC per la predisposizione degli "Orientamenti" per l'attuazione degli obblighi imposti dalle autorità nazionali di regolamentazione in materia di *net neutrality*.

Sono state condotte attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, come garantito dal Regolamento. In particolare, l'Autorità ha chiarito nel dettaglio il quadro di riferimento per le offerte *zero-rating*[71] e ha adottato un provvedimento di diffida nei confronti di Wind Tre relativamente ad alcune offerte (Wind Veon e Music by 3) in cui l'operatore effettuava una discriminazione del traffico *zero-*

[70] Legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*".

[71] Le offerte che non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni (c.d. *zero-rated*) ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo nelle offerte che prevedono l'imposizione di un limite alla connessione dati.

rated rispetto al restante traffico, ribadendo che tali offerte possono essere commercializzate a condizione che venga garantito, al raggiungimento del *plafond* previsto dall'offerta, lo stesso trattamento a tutte le tipologie di traffico effettuato (delibera n. 123/17/CONS). È significativo evidenziare, a tale riguardo, che il solo avvio delle verifiche ha avuto un effetto positivo sul mercato, inducendo gli operatori a ritirare o a rimodulare alcune offerte in contrasto con il Regolamento. L'Autorità ha altresì condotto attività istruttorie e di monitoraggio circa l'applicazione del Regolamento con riferimento al diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta e circa l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering* (cfr. paragrafo 2.5).

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 di c.d. "servizi specializzati".

Ai sensi del Regolamento, 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 primo anno di attuazione del Regolamento. Ulteriori approfondimenti sono stati svolti al fine di valutare la conformità al Regolamento delle offerte di altri soggetti non tradizionali, tra cui piattaforme e fornitori di servizi.

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 UE 2016/2286, esercitando la vigilanza sulla corretta applicazione del *roaming* internazionale. Sono state condotte attività istruttorie e di verifica sulle richieste di deroga a norma dell'art. 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 Poste Mobile (delibera n. 418/17/CONS), Digi Italy (delibera n. 320/17/CONS), Tiscali (delibera n. 319/17/CONS) e Fastweb (delibera n. 297/17/CONS).

È stato altresì condotto il monitoraggio circa la corretta applicazione del citato Regolamento, in particolare tramite istruttorie in materia di: *i*) adempimenti degli operatori di rete e degli operatori virtuali della disciplina relativa al *roam like at home* (approfondimenti su condizioni economiche, politiche di utilizzo e relativi profili di trasparenza); *ii*) corretta applicazione in regime di *roam like at home* delle promozioni nazionali; *iii*) corretta applicazione della disciplina relativa al *roam like at home* alle offerte Consip e alle offerte cosiddette "*corporate*".

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

Il Registro degli Operatori di Comunicazione

Nell'ultimo anno, è stata completata l'implementazione del sistema informativo automatizzato del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) inerente ai modelli 21/ROC e 24/ROC (relativi alle informazioni dovute dai fornitori di servizi di media audiovisivi e dagli operatori di rete), procedendo al collaudo della modulistica. Tale implementazione era stata definita nell'ambito dell'attività di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi sul numero di autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali (delibera n. 353/11/CONS), per consentire all'Autorità di disporre di un numero maggiore di informazioni utili allo svolgimento della propria attività di vigilanza.

A seguito della pubblicazione della legge di bilancio 2017, che ha introdotto l'obbligo di iscrizione al ROC per tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali nonché per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*, si è inserito nel sistema informativo automatizzato del ROC il modello 25/ROC per consentire ai predetti operatori di comunicare le numerazioni nazionali utilizzate. Anche di tale attività implementativa è stato eseguito il relativo collaudo.

Al fine di agevolare gli adempimenti derivanti dall'entrata in vigore della nuova normativa in materia di *call center* ed esaminare congiuntamente alcuni aspetti tecnico-amministrativi di comune interesse in materia di attività di vigilanza, si sono tenute varie riunioni presso il MISE (Direzione generale attività territoriali) alle quali hanno partecipato lo stesso Ministero, l'Autorità, il Garante per la protezione dei dati personali e il Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Nel corso di tali riunioni è emersa la necessità di rafforzare l'attività di vigilanza finalizzata a conoscere i dati identificativi dei soggetti esercenti attività di *call center*, dato il dilagare del fenomeno del *telemarketing* selvaggio e il crescente numero di segnalazioni da parte dei consumatori. Pertanto, l'Autorità, anche a seguito delle numerose istanze di consultazione delle numerazioni presenti nel *database* del ROC da parte di coloro le cui utenze sono oggetto di chiamate indesiderate, ha avviato l'implementazione dell'elenco pubblico del ROC rendendo disponibile una funzione di ricerca che consentirà di associare una data numerazione alla società esercente

l'attività di *call center* titolare della stessa sulla base di dati dichiarati al Registro.

La gestione ordinaria

Nel periodo di riferimento, sono prevenute al ROC circa 22.300 comunicazioni (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, *etc*.). In particolare, sono state trasmesse circa 1.800 domande d'iscrizione – di cui 1.670 hanno dato luogo a effettive iscrizioni (Figura 2.7.1) – che, sommate alle circa 2.200 inviate nei primi quattro mesi dell'anno 2017, evidenziano un significativo incremento del numero di iscrizioni al ROC nell'intero anno solare (cfr. Capitolo IV). Tale dato è stato determinato principalmente dall'introduzione dell'obbligo d'iscrizione al ROC dei soggetti esercenti l'attività di *call center*. In particolare, sono state trasmesse dagli operatori iscritti circa 5.250 comunicazioni annuali e 8.200 domande di variazione (di cui 1.846 inviate dagli operatori e 6.359 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa) che evidenziano il costante aggiornamento dei dati del ROC. Sono state inviate, da ultimo, 30 richieste di certificazione tutte definite.

I controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi

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. 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 tutte le 180 imprese iscritte al Registro richiedenti i contributi e trasmesse le relative attestazioni al DIE nei termini convenuti[72].

A seguito di tale attività, sono stati avviati e definiti dieci procedimenti sanzionatori per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al ROC e due procedimenti sanzionatori per mancata trasmissione della stessa comunicazione. Si è proceduto, inoltre, ad avviare 14 procedimenti sanzionatori per il mancato invio dell'Informativa Economica di Sistema (IES) 2017, relativa all'esercizio finanziario 2016, da parte di società operanti nel settore della radiodiffusione sonora e televisiva nonché dell'editoria quotidiana.

Da ultimo, è stato rinnovato, con effetti a far data dal 21 settembre 2017 fino al 21 settembre 2020, il Protocollo d'Intesa tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, che si è rivelato negli anni uno strumento efficace nel favorire il coordinamento delle rispettive attività di verifica sulle imprese editrici richiedenti i contributi e ha consentito, da un lato, di tutelare l'erario pubblico e, dall'altro, di garantire la trasparenza degli assetti proprietari nel settore editoriale per diversi quotidiani, in taluni casi, con diffusione nazionale.

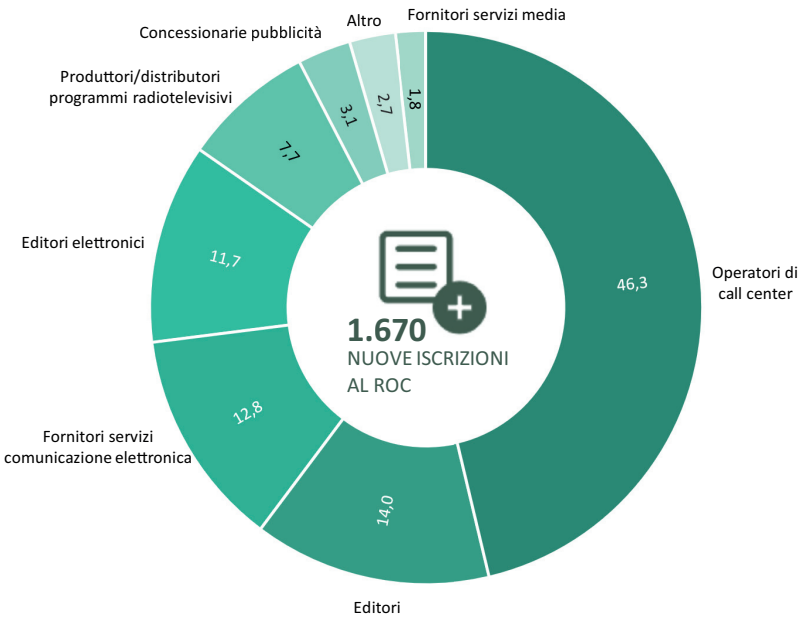


Figura 2.7.1 - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2017-aprile 2018, %)

[72] A seguito dell'entrata in vigore della legge 26 ottobre 2016, n. 198, che ha previsto la ridefinizione della disciplina del sostegno pubblico per il settore dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale e introdotto delle novità che incidono sulle attività di verifica di competenza dell'Autorità previste dal D.P.R. n. 223/2010, il rilascio delle attestazioni è avvenuto entro il mese di maggio 2017 e non più entro il mese di novembre come avvenuto negli anni precedenti.

Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione

La sezione speciale del ROC destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze) rappresenta ormai da anni il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative, tra cui quelle legate ai processi di pianificazione dello spettro radioelettrico e al supporto al coordinamento internazionale delle frequenze. Si pensi, in particolare, alle attività legate alla transizione dalla televisione analogica alla televisione digitale terrestre, e a quelle, al momento in pieno svolgimento, relative alla prevista liberazione della banda dei 700 MHz, come noto, destinata entro il 2020/2022 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 operanti sul territorio nazionale. Da gennaio 2017, inoltre, sono disponibili anche i dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5-108 MHz).

L'Autorità detiene un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le principali tipologie di infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale. Alla data del 12 marzo 2018, risultano dichiarati al Catasto 37.117 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.043 di tipo televisivo digitale, 245 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 16.829 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 2017 è tornato ai suoi livelli fisiologici. Nel periodo in esame, sono stati infatti registrati circa 3.400 accessi con Carta Nazionale dei Servizi (CNS), nel corso dei quali sono state acquisite e automaticamente validate oltre 3.600 comunicazioni, integralmente dematerializzate, con le quali sono state dichiarate oltre 7.000 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 per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza e della Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni (cfr. Capitolo I).

L'Autorità ha svolto attività ispettive e di monitoraggio (sia da *desk* sia presso le sedi delle società vigilate) tese a verificare la conforme applicazione delle norme in materia di servizi media audiovisivi e delle norme riguardanti l'erogazione dei servizi di telefonia e connettività dati da parte degli operatori di servizi di comunicazione. Ulteriori e mirate attività sono state volte a verificare la corretta gestione delle numerazioni in uso, il regolare svolgimento delle attività di *call center*, la conforme applicazione delle norme riguardanti i servizi di contatto e assistenza forniti agli utenti di telefonia fissa e mobile da parte degli operatori di comunicazione elettronica.

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 (cfr. paragrafo 2.3).

Anche il settore dei servizi postali è stato oggetto, nel periodo di riferimento, delle attività ispettive finalizzate, tra l'altro, sia a controllare l'effettivo possesso dei titoli abilitativi da parte degli operatori postali, sia a verificare la corretta applicazione delle norme di settore poste a tutela dei diritti dei consumatori (cfr. paragrafo 2.4).

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, l'Autorità ha svolto attività di acquisizione delle dichiarazioni annuali, a cui è seguita la fase di approfondimento istruttorio e di verifica, anche di natura presanzionatoria, sulla regolarità delle suddette comunicazioni. In particolare, a fronte dei dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora in modulazione di frequenza, pervenuti in via telematica e archiviati nel relativo catasto, è stato costituito un archivio composto dai soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, come tali tenuti alla corresponsione del canone di concessione e alla relativa comunicazione all'Autorità ai sensi del D.M. 23 ottobre 2000. I soggetti in questione, ai sensi della delibera n. 235/16/CONS, avrebbero dovuto effettuare la citata comunicazione in modalità telematica facendo confluire i dati relativi al pagamento del canone nel sistema CANORAD. In esito alle verifiche incrociate tra i soggetti obbligati e quelli che avevano ottemperato all'obbligo, sono state inviate le relative comunicazioni di sollecito e diffida.

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, si è effettuata la raccolta delle dichiarazioni annuali trasmesse telematicamente all'Autorità dalle amministrazioni e dagli enti pubblici sottoposti agli obblighi di vigilanza, a cui è seguita un'attività di monitoraggio e di verifica della regolarità dei dati trasmessi.

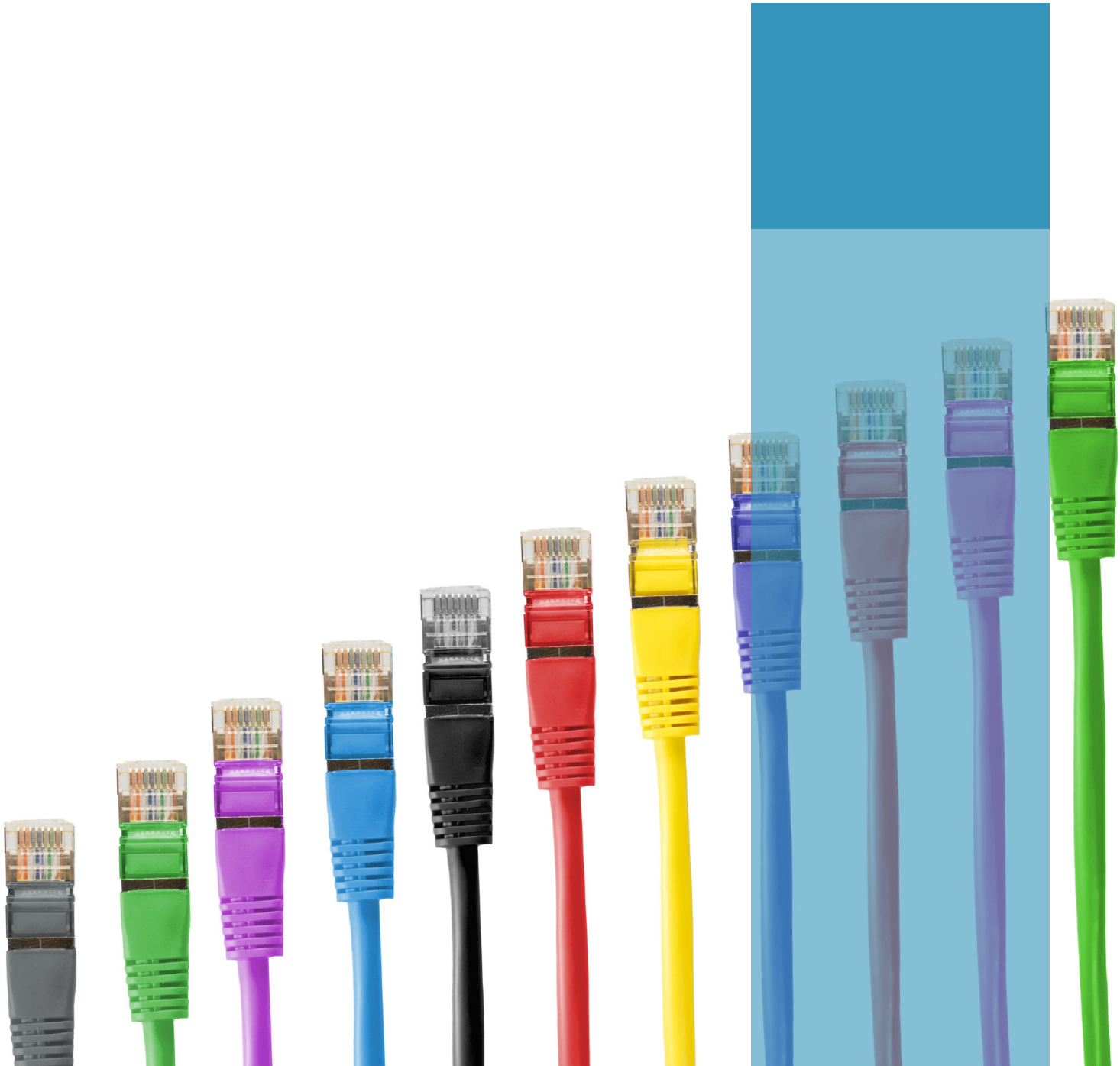
Con riferimento specifico alle spese sostenute nel 2016, è stata completata la fase di raccolta delle comunicazioni annuali e, previa individuazione di un campione significativo verso cui indirizzare specificamente le attività di verifica presanzionatorie e sanzionatorie, sono state effettuate le attività di controllo nei riguardi di quegli enti che, sulla base dei dati trasmessi risultano, presumibilmente, non aver rispettato le quote d'obbligo. L'Autorità ha quindi avviato i relativi procedimenti sanzionatori, contestando a una pluralità di enti, rientranti nell'ambito del campione individuato (costituito, quest'anno, dalle città capoluogo di regione e dalle agenzie fiscali), la violazione delle norme previste dall'art. 41 del TUSMAR.

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 86 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 338.135,50 euro, mentre per oneri accessori (maggiorazioni e interessi legali, codice tributo 5317) per ritardato pagamento l'importo complessivo caricato nei ruoli esecutivi è stato pari a 29.375,73 euro.

2018

3.

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



Introduzione

Nel 2017 le principali grandezze macroeconomiche del Paese mostrano una crescita superiore a quanto osservato lo scorso anno: il Prodotto Interno Lordo (PIL) ai prezzi di mercato ha superato i 1.700 miliardi di euro (+2,2%), i consumi delle famiglie evidenziano una crescita superiore (+2,6%) a quella del PIL e gli investimenti aumentano nell'anno di oltre 3,5 miliardi (Tabella 3.1).

In questo quadro, non si rilevano sostanziali variazioni circa l'incidenza diretta[73], pari a oltre il 3%, del settore delle comunicazioni e dei singoli segmenti che lo compongono – telecomunicazioni, media e servizi postali – sul PIL (Tabella 3.2). Nel dettaglio, tende a crescere il peso di Internet, trainato dalla pubblicità *online*, e dei servizi postali, sostenuti, a loro volta, dai servizi di corriere espresso. Nel contempo, il peso degli altri comparti considerati – telecomunicazioni, tv, radio ed editoria – tende invece a ridursi.

Le risorse economiche del settore delle comunicazioni ammontano complessivamente a oltre 54 miliardi di euro, confermando il percorso di crescita (+1,2%) già osservato lo scorso anno (Tabella 3.3). Più in dettaglio:

– la crescita del segmento delle telecomunicazioni è dovuta essenzialmente all'accelerazione registrata nella diffusione degli accessi *broadband* e *ultrabroadband* da rete fissa;

– nella tv, la maggiore flessione degli introiti osservabile in quella "in chiaro" rispetto a quella "a pagamento" è dovuta alle minori risorse provenienti dal canone di abbonamento, mentre la tenuta della *pay tv* è riconducibile principalmente all'andamento della spesa d'utente, che ha

Tabella 3.1 - L'economia italiana (milioni di € - valori a prezzi correnti)

	2016	2017	Var. % 2016/15	Var. % 2017/16
Prodotto Interno Lordo	1.681.600	1.718.083	1,8	2,2
Spesa delle famiglie	1.031.882	1.058.504	1,6	2,6
Investimenti	133.233	136.742	2,2	2,6

Fonte: Istat, *Conti economici trimestrali*, IV trimestre 2017

Tabella 3.2 - Incidenza del settore delle comunicazioni sul PIL (%)

	2016	2017
Telecomunicazioni	1,90	1,87
Media	0,88	0,85
- Televisione e Radio	0,53	0,51
- Editoria	0,23	0,21
- Internet	0,12	0,13
Servizi postali	0,41	0,43
TOTALE	**3,19**	**3,16**

Fonte: dati aziendali e Istat

[73] Il peso del settore delle comunicazioni è ancora più significativo se si considerano l'indotto e tutti gli effetti indiretti.

Tabella 3.3 - Composizione dei ricavi del settore delle comunicazioni (milioni di €)

	2016	2017	Var. % 2017 / 2016
TLC	**31.917**	**32.214**	**0,9**
- Rete fissa	15.803	16.410	**3,8**
- Rete mobile	16.114	15.804	**-1,9**
Media	**14.749**	**14.618**	**-0,9**
- Televisione e radio	**8.951**	**8.769**	**-2,0**
- Tv in chiaro	4.933	4.762	**-3,5**
- Tv a pagamento	3.388	3.382	**-0,2**
- Radio	630	626	**-0,7**
- Editoria	**3.845**	**3.646**	**-5,2**
- Quotidiani	1.875	1.708	**-8,9**
- Periodici	1.970	1.938	**-1,6**
- Internet	1.953	2.203	**12,8**
Servizi Postali	**6.975**	**7.434**	**6,6**
- Servizio universale	1.512	1.321	**-12,6**
- Servizi in esclusiva	359	413	**15,0**
- Altri servizi postali	1.038	1.157	**11,5**
- Corriere espresso	4.066	4.543	**11,7**
Totale	**53.642**	**54.266**	**1,2**

parzialmente assorbito le minori entrate pubblicitarie;

– l'editoria in generale, e quella quotidiana in particolare, rappresenta il comparto che registra i risultati peggiori, dovuti alla contemporanea e strutturale flessione sia delle vendite, sia delle risorse pubblicitarie;
– gli investimenti pubblicitari vengono sempre più re-indirizzati dai media tradizionali alle piattaforme *online*, che complessivamente crescono di quasi il 13%;
– nell'ambito del settore postale, continuano a contrarsi i servizi tradizionali, mentre cresce in misura consistente il valore dei servizi di corriere espresso, superando i 4,5 miliardi di euro.

Nel periodo che va dal 2012 al 2017 si è assistito a significativi e strutturali mutamenti nel valore assoluto e nel peso dei mercati che compongono l'ecosistema delle comunicazioni – che ha subito una contrazione complessiva delle risorse economiche pari al 12% – con differenze anche di notevole entità tra le diverse componenti (Figura 3.1). L'incidenza delle telecomunicazioni continua a essere di gran lunga quella predominante (circa il 60%), pur subendo nel tempo una non trascurabile flessione (dal 62,7% al 59,4%). Cresce il peso del settore radiotelevisivo, in misura equivalente per tv in chiaro e a pagamento (complessivamente dal 14,7% al 16,2%). L'editoria, vedendo ridursi gli introiti complessivi nell'ordine del 32%, è il settore che risente maggiormente della contrazione dei ricavi. Rilevante risulta l'aumento dei ricavi da pubblicità *online* (46,6%) che ha portato il relativo segmento a superare, nel 2017, il 4% delle risorse complessive. Il progresso dei servizi postali nel loro complesso è la risultante di due contrapposte tendenze: i servizi postali tradizionali, registrando una flessione complessiva superiore al 25%, passano dal 6,3% al 5,3%, mentre quelli di corriere espresso, con un incremento di oltre il 43%, crescono dal 5,2% all'8,4%.

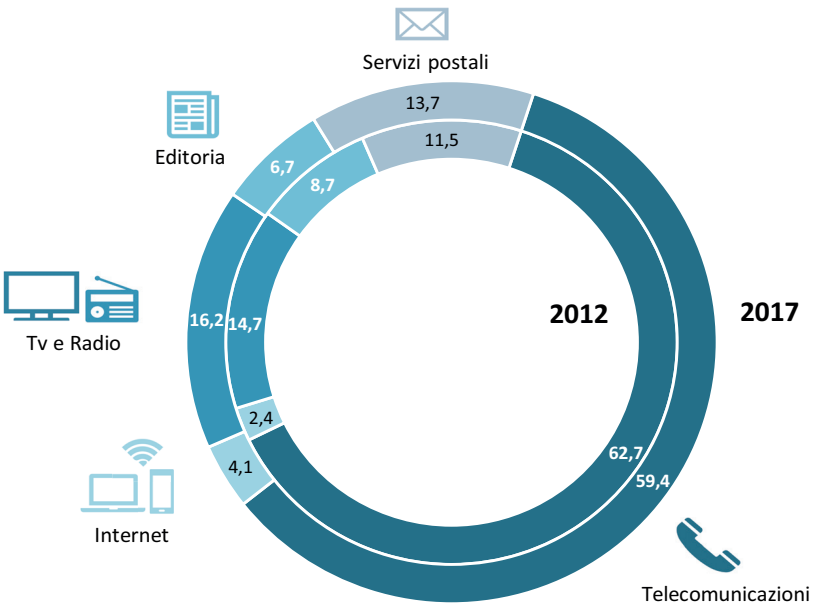


Figura 3.1 - Ricavi del settore delle comunicazioni (%)

3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni

Principali *trend* del 2017

- ✓ Continua la ripresa delle **risorse del settore** (+0,9%) che porta il giro d'affari a 32,2 miliardi di euro.
- ✓ Gli **investimenti in infrastrutture** di telecomunicazioni tornano a crescere superando i 7 miliardi di euro (+1,6%).
- ✓ La **spesa di famiglie e imprese** in servizi di telecomunicazioni mostra un aumento dell'1,7%, trainato dai risultati relativi alla rete fissa (+5,4%).
- ✓ Nel complesso, continuano a contrarsi i ricavi dai tradizionali servizi voce (-9,6%), mentre **crescono le risorse derivanti dai servizi dati** (+10,8%) a un tasso superiore rispetto a quanto registrato nel 2016.
- ✓ Aumentano gli **abbonati *broadband* su rete fissa** di circa un milione; raddoppiano gli accessi *ultrabroadband* (da 2,3 a 4,5 milioni). Il crescente consumo di contenuti video *online* su rete fissa è alla base del sensibile incremento del traffico dati (+30%).
- ✓ Nella **telefonia mobile**, per la prima volta la spesa in servizi dati ha superato quella in servizi voce. Aumenta, in maniera sensibile, il consumo di dati (+48% circa) da *device* mobile; tale crescita è legata all'aumento dei consumi unitari.
- ✓ Notevole dinamismo si osserva nel segmento dei **servizi di accesso *fixed wireless*** (FWA), i cui ricavi mostrano una crescita prossima al 30%, mentre il numero di utenti ha superato il milione.
- ✓ L'**offerta di infrastrutture** vede l'ingresso sul mercato di rete fissa dell'operatore "*wholesale only*" Open Fiber, mentre nella telefonia mobile si attendono le prime offerte commerciali dell'operatore infrastrutturato Iliad, entrato sul mercato a seguito dell'operazione di concentrazione tra Wind e H3G.

Anche per lo scorso anno si conferma il *trend* di ripresa delle risorse del settore già osservato nel 2016; tuttavia, in rapporto alle maggiori grandezze macroeconomiche, nel 2017 le telecomunicazioni mostrano valori leggermente inferiori rispetto all'anno precedente (Tabella 3.1.1). L'andamento generale dei ricavi nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili è influenzato dalle variazioni dei prezzi 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 (Figura 3.1.1)[74], ha registrato una sostanziale continua riduzione, in controtendenza rispetto all'indice generale dei prezzi. Con riferimento al 2017, è possibile riscontrare un'ulteriore riduzione dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-2,0%) dovuta, in particolare, alla riduzione dei prezzi dei terminali mobili (-6,1%) – segmento caratterizzato da un continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità media dei *device* – e dei servizi *broadband* di rete fissa (-5,9%)[75].

La redditività lorda (rappresentata dall'Ebitda) del settore mostra una lieve diminuzione: da prime stime effettuate dall'Autorità sui risultati finanziari delle principali imprese del mercato[76], la flessione del reddito operativo lordo in rapporto ai ricavi totali è valutabile in circa un punto percentuale[77].

Con riferimento all'occupazione, si è accentuato il *trend* di riduzione già segnalato nel 2016: per effetto della razionalizzazione dei processi aziendali, messa in atto da alcune delle principali imprese del settore, si può osservare una flessione degli addetti stimabile complessivamente nel 7,8%, pari a circa 4.900 addetti in meno rispetto all'anno precedente. Tuttavia non mancano casi di imprese in cui si registra un aumento dei livelli occupazionali.

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

	2016	2017
Ricavi (Servizi complessivi TLC/ PIL)	1,90	1,87
Famiglie (Spesa TLC/Spesa complessiva)	2,55	2,52
Investimenti (Investimenti TLC/Investimenti complessivi)	5,29	5,23

[74] L'indice dei prezzi delle telecomunicazioni è stato costruito ponderando gli indici di prezzo relativi alle seguenti categorie di beni e servizi: "*082010 - apparecchi per la telefonia fissa e telefax*", "*082020 - apparecchi per la telefonia mobile*", "*083010 - "servizi di telefonia fissa*", "*083020 - servizi di telefonia mobile*", "*0830830 - connessione Internet e altri servizi*", per i corrispondenti pesi annui loro assegnati all'interno del paniere dei beni e servizi che compongono l'indice generale dei prezzi.

[75] Per un maggiore dettaglio sull'andamento dei prezzi nel settore delle telecomunicazioni, e più in generale sui settori di competenza dell'Autorità, si veda l'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità al *link* http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni.

[76] I dati fanno riferimento a BT Italia, CloudItalia, Fastweb, Telecom Italia, Tiscali, Vodafone, Wind Tre.

[77] Per un maggiore dettaglio sul tema, si rimanda al *focus* "*Bilanci aziendali Esercizi 2012-2016 - Principali evidenze reddituali, patrimoniali e occupazionali nelle telecomunicazioni e nei servizi postali e di corriere espresso*" realizzato dall'Autorità e disponibile alla pagina *web* http://www.agcom.it/focus.

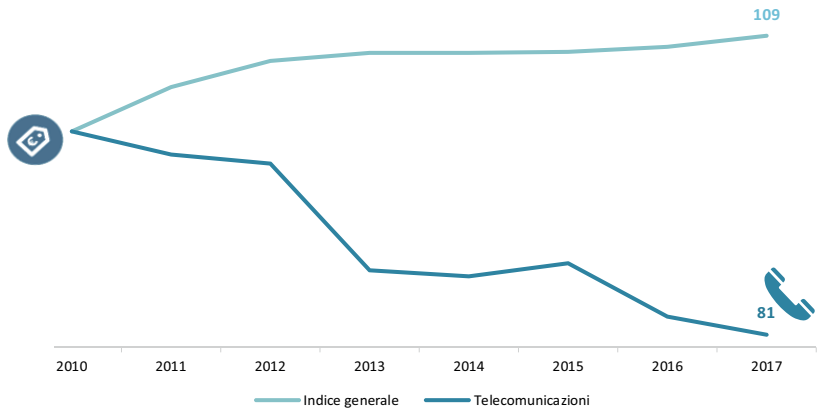


Figura 3.1.1 - Andamento dei prezzi nelle telecomunicazioni (2010=100)

Fonte: elaborazioni su dati Istat

Le dinamiche del settore

Nel 2017 si conferma quanto già osservato l'anno precedente, ossia la ripresa delle risorse del settore, che nel decennio 2006-2015 aveva registrato una continua contrazione.

La crescita è risultata mediamente pari allo 0,9% ed è da attribuirsi ai servizi di rete fissa (+3,8%) il cui incremento, infatti, più che compensa la riduzione registrata per i servizi di rete mobile (-1,9%) (Figura 3.1.2).

Se si osserva la spesa dell'utenza residenziale e affari (Figura 3.1.3), si nota un andamento molto simile a quello dei ricavi complessivi: a fronte di una crescita media di circa l'1,7%, la spesa in servizi di rete mobile registra una flessione dell'1,6%, mentre quella in servizi di rete fissa cresce del 5,4%.

L'andamento dei ricavi delle due principali tipologie di servizi, telefonia vocale e connettività dati, testimonia il profondo mutamento che ha caratterizzato l'evoluzione del settore negli ultimi anni (Figura 3.1.4). Infatti, mentre nel 2012 gli introiti derivanti da servizi voce risultavano superiori a quelli derivanti da servizi dati di circa 6 miliardi, lo scorso anno le risorse relative a quest'ultimi, dopo il "sorpasso" operato nel 2016, risultano superiori di circa 3 miliardi.

I ricavi da servizi *wholesale* (Figura 3.1.5) continuano nel complesso a diminuire (-2,6%), ma è da evidenziare come tale flessione abbia interessato principalmente i ricavi da servizi di rete mobile (-4,0%, contro il -2,4% osservabile per il 2016).

Tale dinamica è dovuta in parte alle disposizioni regolamentari previste nella delibera n. 497/15/CONS che, entrata in vigore a partire da settembre 2015, ha stabilito tariffe di terminazione pari a 0,98 centesimi di euro al minuto per tutti gli operatori, e, in parte, anche alla modifica di perimetro dei corri-

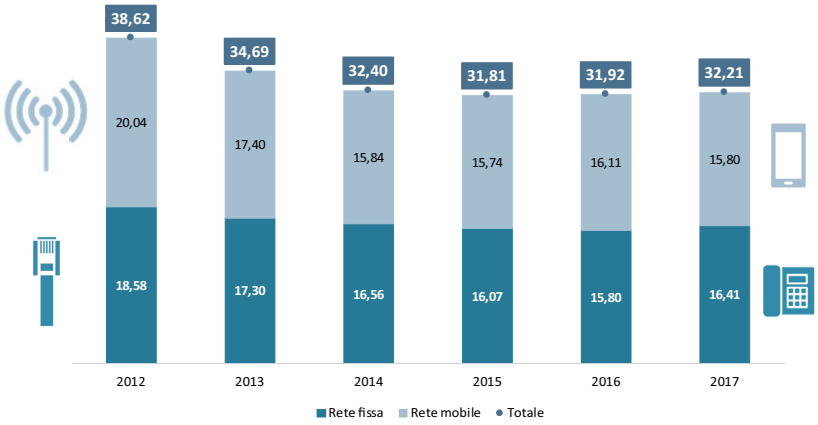


Figura 3.1.2 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di €)[78]

[78] I dati relativi alle telecomunicazioni su rete fissa e mobile si basano su informazioni e stime riferite a 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 2017. 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*.

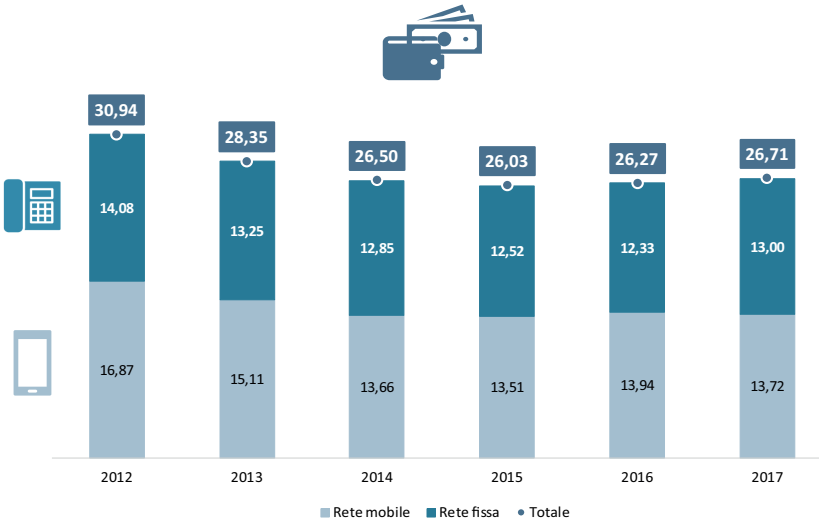


Figura 3.1.3 - Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di €)

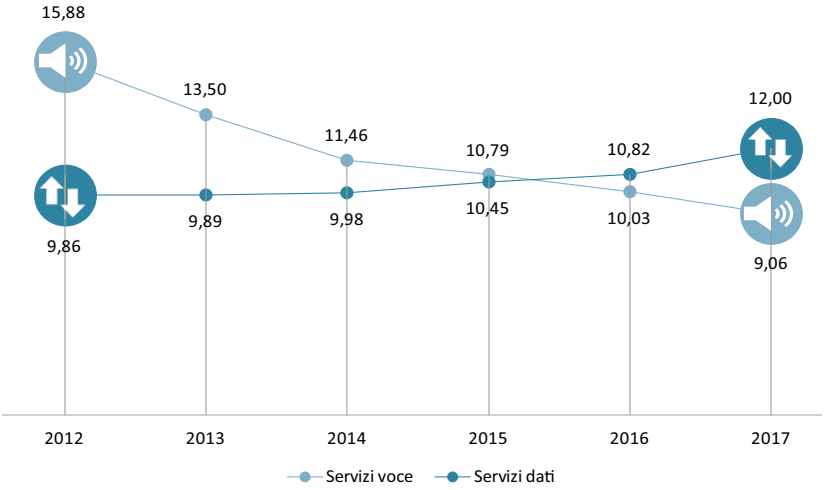


Figura 3.1.4 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi da servizi *retail* voce e dati (miliardi di €)

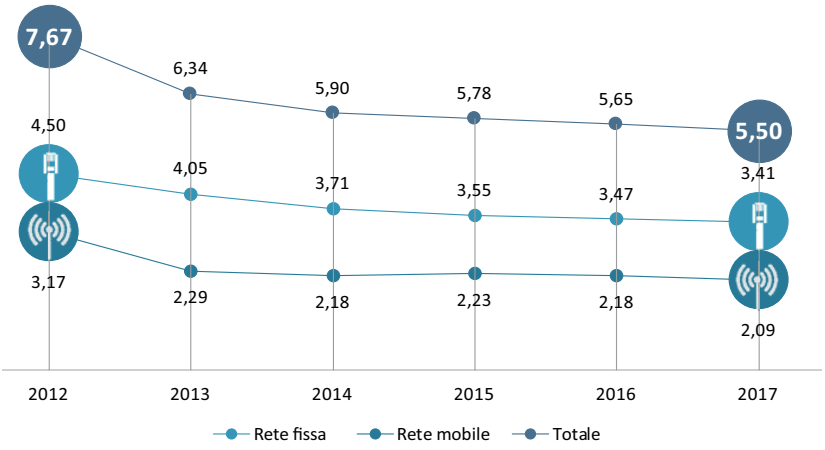


Figura 3.1.5 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi dei servizi intermedi (miliardi di €)

spondenti servizi di terminazione a seguito dell'avvio operativo della società Wind Tre.

I corrispondenti introiti da servizi di rete fissa sono diminuiti dell'1,7%. Tale andamento sembra essere dovuto a differenti fattori, in parte riconducibili alla stabilizzazione dei prezzi dei servizi *wholesale* derivante dal processo di regolamentazione intrapreso dall'Autorità nel 2013 e conclusosi nel 2015 con la delibera di analisi dei mercati dell'accesso n. 623/15/CONS che ha definito il quadro regolamentare per il triennio 2015-2017.

Rispetto a quanto rilevato lo scorso anno, la dinamica dei ricavi *wholesale* nel 2017 è stata influenzata da una crescita più limitata (50% inferiore rispetto a quella del 2016) dei volumi, in particolare quelli relativi al servizio di SLU (*sub-loop unbundling*) che necessita di maggiori investimenti in infrastrutture proprietarie da parte degli operatori concorrenti dell'*incumbent*. Di contro, si segnala una consistente crescita dei volumi del servizio di accesso VULA-FTTC (+180% tra il 2016 e il 2017), acquisito dagli OAO (*Other Authorised Operator*) presso le centrali locali dell'operatore notificato e diventato, a fine 2017, il principale servizio *wholesale* con cui gli operatori alternativi forniscono i servizi a banda ultra-larga ai propri clienti finali.

L'aumento dei servizi a banda ultra-larga al dettaglio forniti ricorrendo ai servizi VULA è da attribuirsi sia alla crescita sostanziale della copertura della popolazione attraverso la rete FTTC dell'operatore notificato, sia alla consistente riduzione dei prezzi all'ingrosso dei canoni di accesso (-30% in media) prevista dall'Offerta di Riferimento 2015-2016 dei servizi del mercato 3b (delibera n. 78/17/CONS), in attuazione dei disposti regolamentari della delibera n. 623/15/CONS.

Al rallentamento nel tasso di riduzione dei ricavi *wholesale* su rete fissa osservato lo scorso anno, in un contesto di flessione dei prezzi unitari dei servizi all'ingrosso, ha contribuito la corrispondente domanda al dettaglio per i servizi di accesso fisso (in particolare a banda ultra-larga) che, a partire dall'ultimo trimestre del 2016, ha continuato a crescere per tutto il 2017. La maggiore domanda di servizi al dettaglio è stata soddisfatta dagli OAO sia ricorrendo, come descritto, ai servizi *wholesale* dell'operatore notificato nei mercati dell'accesso, sia tramite i servizi *end-to-end* su rete GPON e VULA-FTTH del nuovo operatore "*wholesale only*" Open Fiber.

L'andamento dei ricavi *retail* per tipologia di clientela (Tabella 3.1.2) mostra una crescita sia per il segmento affari che per quello residenziale. Da osservare come, in particolare per il comparto della rete fissa, la crescita dei ricavi derivante dalla clientela residenziale è valutabile nel 9,2%. Tale risultato appare trainato, in particolare, dalla crescita – come si vedrà meglio in seguito – dei servizi *ultrabroadband*; parallelamente, la flessione osservabile nel segmento mobile appare il risultato di una raggiunta fase di maturità dei servizi.

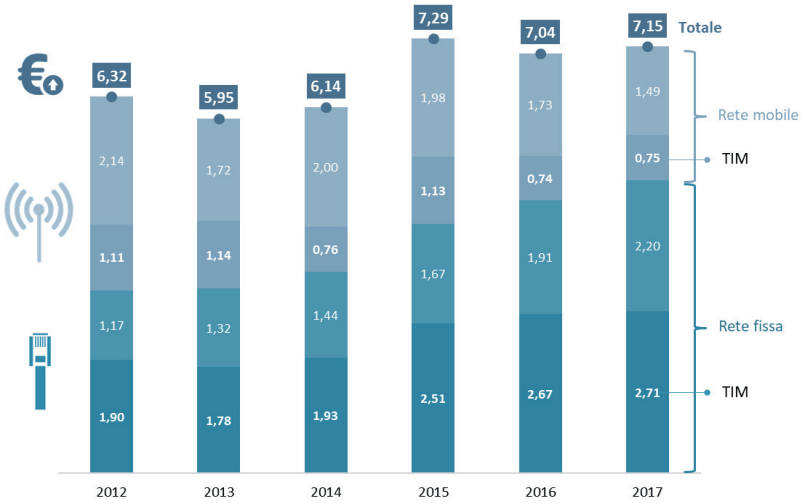


Figura 3.1.6 - Investimenti in immobilizzazioni (miliardi di €)

Gli investimenti complessivi in infrastrutture (Figura 3.1.6), dopo la flessione osservata nel 2016, hanno mostrato una ripresa, superiore all'1%. Al riguardo si evidenzia come sia possibile osservare due distinte e opposte dinamiche: gli investimenti nella rete mobile si riducono di oltre il 9%, confermando il *trend* già emerso lo scorso anno circa il completamento dei pregressi investimenti effettuati, in particolare, nelle reti 4G; nella rete fissa, gli investimenti aumentano, invece, del 6,7% (del 13,7% non considerando TIM), e tale risultato appare dovuto, oltre che all'attivismo degli operatori *retail* concorrenti dell'*incumbent*, che confermano gli sforzi già osservati lo scorso anno volti a raggiungere un maggiore livello di infrastrutturazione, anche alla dinamica degli investimenti dell'operatore "*wholesale only*" Open Fiber, più che triplicati nell'ultimo anno.

Riguardo alla distribuzione della spesa per servizi di rete fissa e mobile delle famiglie e delle imprese tra i principali operatori (Figura 3.1.7), si registra un aumento del peso di TIM che arriva a sfiorare il 45%, mentre Wind Tre (che perde 1,1 p.p.) e Vodafone si collocano intorno al 20%. Rimane, pertanto, sostanzialmente costante (intorno all'85%) il peso dei primi tre operatori. Cresce la quota di Fastweb, che supera il 7%, mentre si riduce considerevolmente quella di BT Italia (che passa all'1,2%). Tra gli operatori minori, la quota di quelli *Fixed Wireless Access* (FWA) aumenta di 0,3 p.p..

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

	2016	2017	Var. % 2017/2016
Rete fissa	12,33	13,00	5,4
- Residenziale	*6,08*	*6,63*	9,2
- Affari	*6,26*	*6,36*	1,7
Rete mobile	13,94	13,72	-1,6
- Residenziale	*11,29*	*10,95*	-3,1
- Affari	*2,65*	*2,77*	4,6
Rete fissa e mobile	**26,27**	**26,71**	1,7
- Residenziale	***17,37***	***17,58***	1,2
- Affari	***8,90***	***9,13***	2,5

I mercati di rete fissa

Nel 2017 si osserva un'inversione di tendenza rispetto allo scorso anno, con una crescita dei ricavi *retail* del 5,4% (Figura 3.1.8).

Continuano a contrarsi, anche se in misura più contenuta, gli introiti da servizi vocali (-6,3%), con i corrispondenti volumi, in riduzione

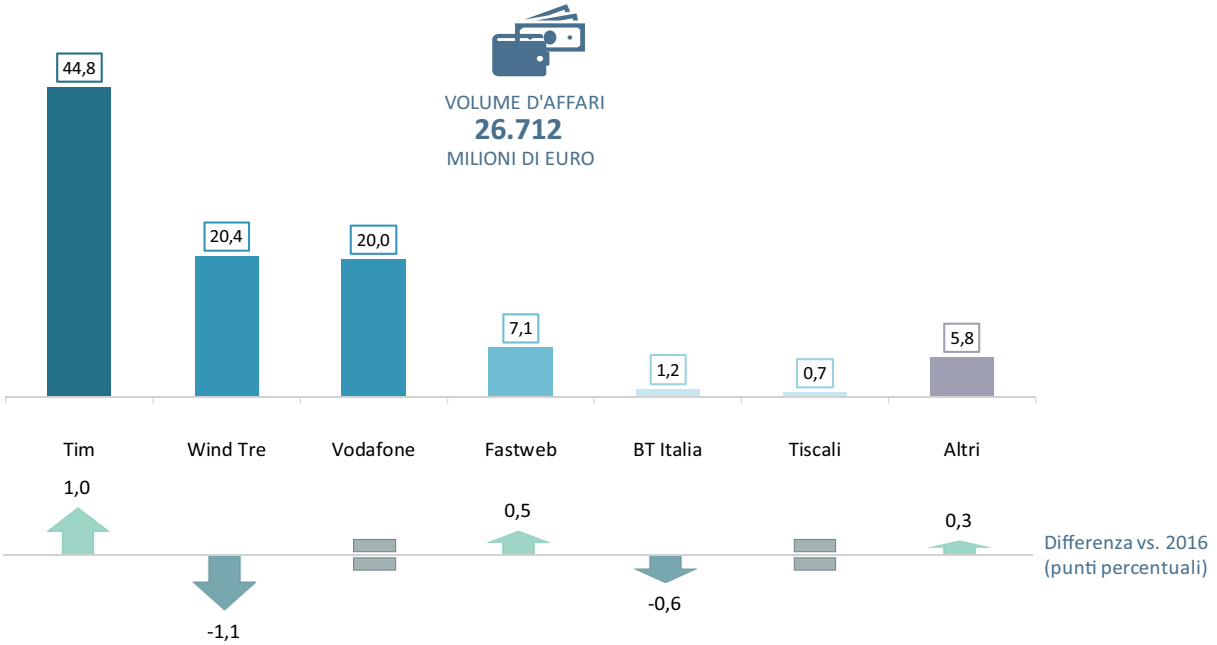


Figura 3.1.7 - Reti fisse e mobili: spesa finale complessiva degli utenti per operatore (2017, %)

del 12,1%, che si attestano sui 40 miliardi di minuti; è soprattutto il traffico derivante da chiamate verso rete fissa nazionale a ridursi (-15,9%), mentre rimangono sostanzialmente immutati i volumi relativi al traffico verso rete mobile, confermando il dispiegarsi della diffusione delle offerte integrate di servizi fisso-mobile proposte dagli operatori.

I ricavi derivanti dai servizi dati, invece, evidenziano una crescita vicina all'11%, in consistente accelerazione rispetto a quanto registrato nel 2016 (+3,8%). Tale dinamica è riconducibile all'aumento degli abbonamenti *broadband* su rete fissa, la cui consistenza media ha superato i 16 milioni (+5,2%), e, in particolare, alla crescita degli abbonamenti a servizi che prevedono prestazioni più elevate, per le quali il mercato riconosce un "*premium price*". Si evidenzia, infatti, come il peso degli accessi con velocità pari o superiore a 30 Mbit/s sia quasi raddoppiato, mentre sono diminuiti in misura rilevante gli abbonamenti che prevedono prestazioni inferiori (Tabella 3.1.3)[80]. In tal senso, la consistenza media annua delle linee *broadband* con

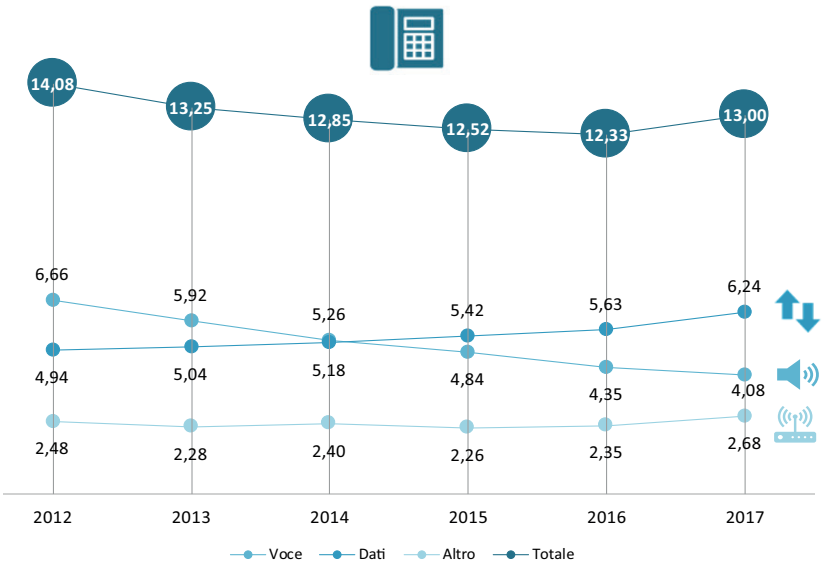


Figura 3.1.8 - Rete fissa: spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)[79]

[79] Nei servizi "Voce" sono inclusi introiti da servizi di accesso, da fonia (locale, nazionale, internazionale, fisso-mobile), Internet *dial-up*, ricavi netti da servizi a numerazione non geografica e da telefonia pubblica; 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; 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.

[80] I dati si basano su quelli richiesti nell'ambito dell'aggiornamento della reportistica europea sulla banda larga.

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

	2016	2017	Diff. p.p.
Volumi medi annui			
< 10 Mbit/s	55,7	38,6	-17,1
≥ 10 e <30 Mbit/s	32,6	40,0	7,4
≥ 30 Mbit/s	11,7	21,3	9,4
Totale	**100,0**	**100,0**	
Ricavi			
< 10 Mbit/s	45,5	25,5	-20,0
≥ 10 e <30 Mbit/s	35,1	43,1	8,0
≥ 30 Mbit/s	19,4	31,4	12,0
Totale	**100,0**	**100,0**	

velocità superiore a 10 Mbit/s è passata in un anno dal 44,3% a oltre il 60%.
Si può conseguentemente stimare che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 18,8 euro dei servizi con prestazioni inferiori a 10 Mbit/s e i 42 euro per i collegamenti con velocità superiore a 30 Mbit/s, per un valor medio pari a 28,4 €/mese, in crescita del 6,6%.
Conseguentemente, la rete fissa ha visto negli ultimi anni un profondo mutamento nella composizione delle tecnologie utilizzate (Figura 3.1.9). Se da un lato gli accessi complessivi alla rete fissa hanno sperimentato una flessione di poco superiore al milione rispetto al 2012 (ma con un aumento di 460 mila unità nel 2017), dall'altro lato gli accessi in rame, che nel 2012 rappresentavano oltre il 97% del totale, scendono a poco più del 70%, mentre quelli in tecnologia mista (rame-fibra) FTTC (non presenti nel 2012) arrivano a sfiorare il 20%. Analogamente, è cresciuto il peso degli accessi FWA (di 3,8 p.p.), arrivando a una *customer base* superiore al milione di linee.
Allo stesso tempo, va segnalata la crescita della componente in fibra (FFTH) il cui peso è ormai non lontano dal 3%.
Guardando invece allo scenario competitivo (Figura 3.1.10), TIM ha perso 10,7 p.p. (avvicinandosi alla soglia del 50% degli accessi); ad avvantaggiarsene sono stati, in particolare, Fastweb, Vodafone e Linkem, mentre la quota di Wind Tre ha sperimentato una lieve flessione. In generale, si registra un deciso fermento concorrenziale, con una sensibile riduzione della quota dell'*incumbent* e un consolidamento del peso dei concorrenti.
L'aumento congiunto degli abbonati e della velocità media di connessione si riverbera sulla crescita del traffico dati su rete fissa – che a fine 2017 risulta stimabile in circa 17.500 Petabyte – superiore al 37% rispetto al traffico dell'anno precedente. Sono in decisa crescita (+30% circa rispetto al 2016) i consumi unitari, valutabili in oltre 90 Gigabyte/mese per abbonato. Tale risultato appare fortemente correlato alla crescente fruizione di contenuti video *online*, la cui offerta si è arricchita sia attraverso l'entrata sul mercato di nuovi soggetti (ad esempio, Netflix e Amazon), sia con il potenziamento di offerte da parte di attori (ad esempio TIM e Sky) già presenti sul mercato.
Oltre agli aspetti legati alla disponibilità di nuove infrastrutture di

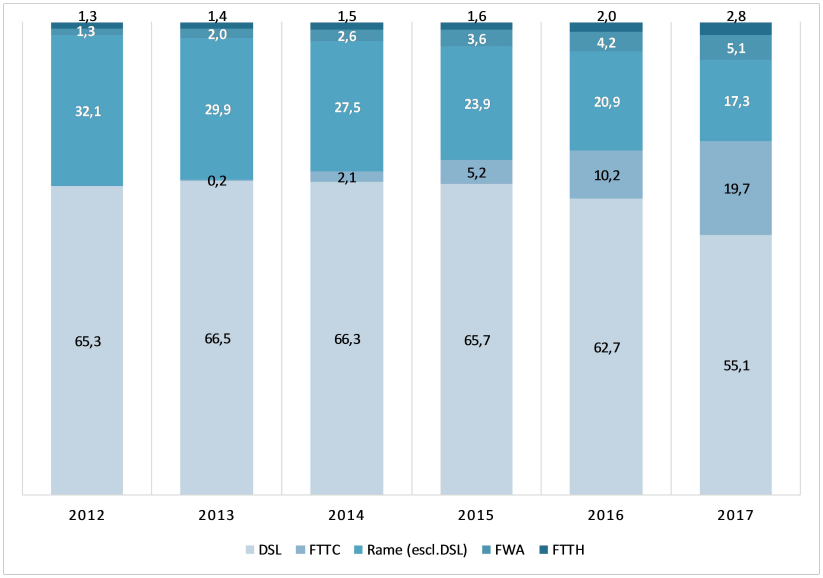


Figura 3.1.9 - Accessi alla rete fissa per tecnologia (%)

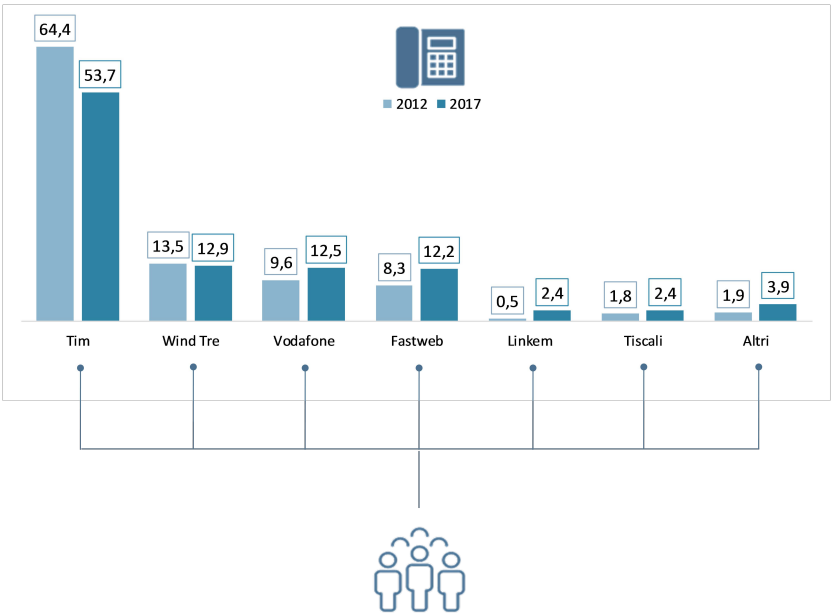


Figura 3.1.10 - Accessi alla rete fissa per operatore (%)

rete e servizi *online* (c.d. *technology push*), anche i fattori socio-culturali e demografici confermano la loro importanza nel guidare il percorso di innovazione (c.d. *demand pull*): il 91,6% delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di una connessione a banda larga (fissa e mobile), ma solo il 24,5% dei nuclei composti unicamente da ultrasessantacinquenni dispone di un accesso *broadband*. Allo stesso tempo, il 92,7% delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 59,9% per i nuclei familiari in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media[81]. Ciò evidenzia ancora una volta l'importanza dei fattori di domanda, e non solo di offerta, nello stimolare la diffusione delle tecnologie Internet-*based*.

La diffusione dei servizi di accesso a banda larga si attesta a fine 2017, su base nazionale, al 27,4% della popolazione (25,7% a fine 2016) e al 63,9% delle famiglie (60,2% nel 2016). Relativamente agli accessi *ultrabroadband*, si rileva che la loro diffusione è pari al 7,5% della popolazione (3,8% nel 2016) e al 17,4% delle famiglie (9,0% nel 2016). Permangono rilevanti differenze nella diffusione dei servizi a livello geografico, come è possibile evincere dalle Figure 3.1.11 e 3.1.12 dove è illustrata la diffusione dei

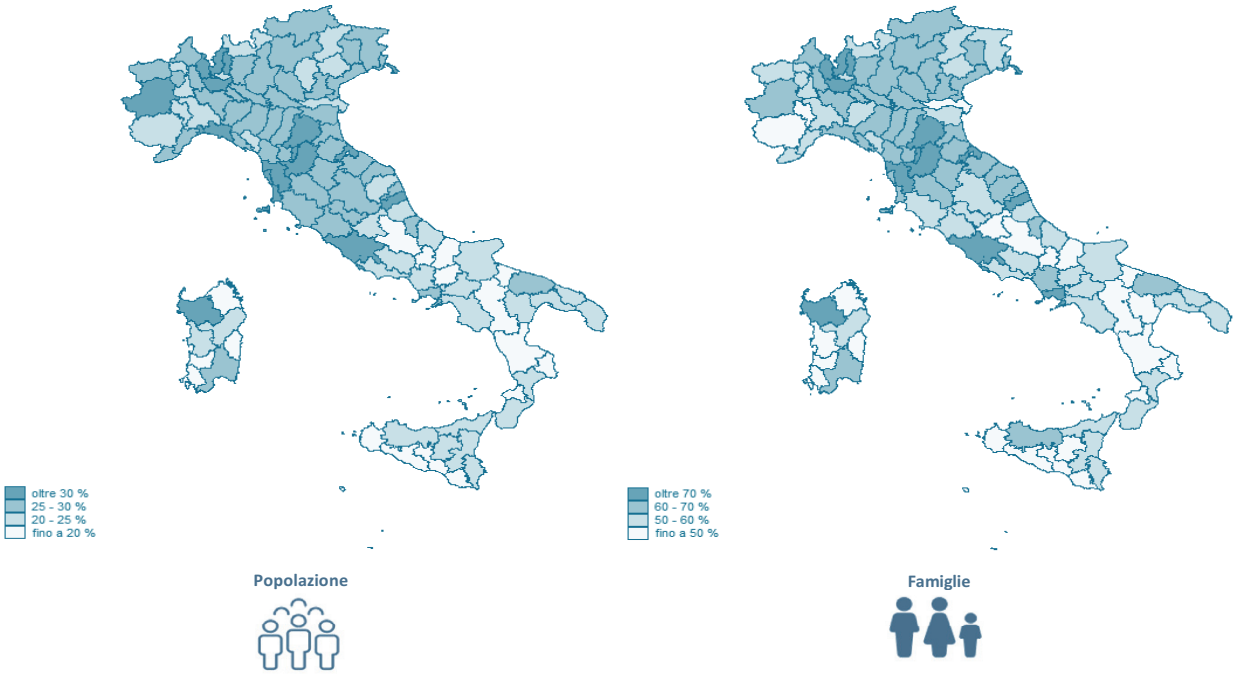


Figura 3.1.11 - Diffusione della banda larga nelle province italiane (dicembre 2017, %)

[81] Istat, "*Cittadini, imprese e ICT - Anno 2017*", 21.12.2017.

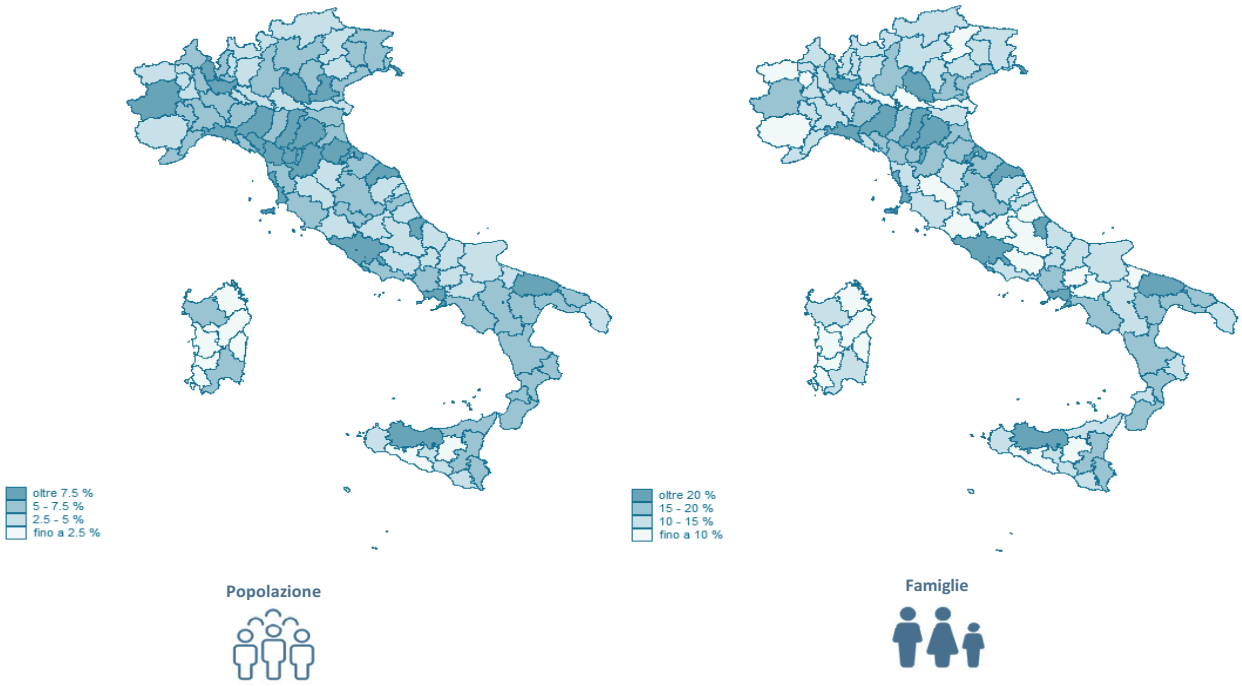


Figura 3.1.12 - Diffusione della banda ultra-larga nelle province italiane (dicembre 2017, %)

servizi di accesso a banda larga e ultra-larga su base provinciale.
Nel complesso, si conferma il sostanziale divario tra le province del Meridione e quelle del Centro-nord, come evidenziato anche dal *ranking* delle dieci province con maggiore e minore diffusione della banda larga e ultra-larga (Figure 3.1.13 e 3.1.14).

Per quanto riguarda la cablatura fisica degli edifici con tecnologie ad alte prestazioni di connettività (soprattutto FFTC e FTTH), la diffusione nelle province italiane di

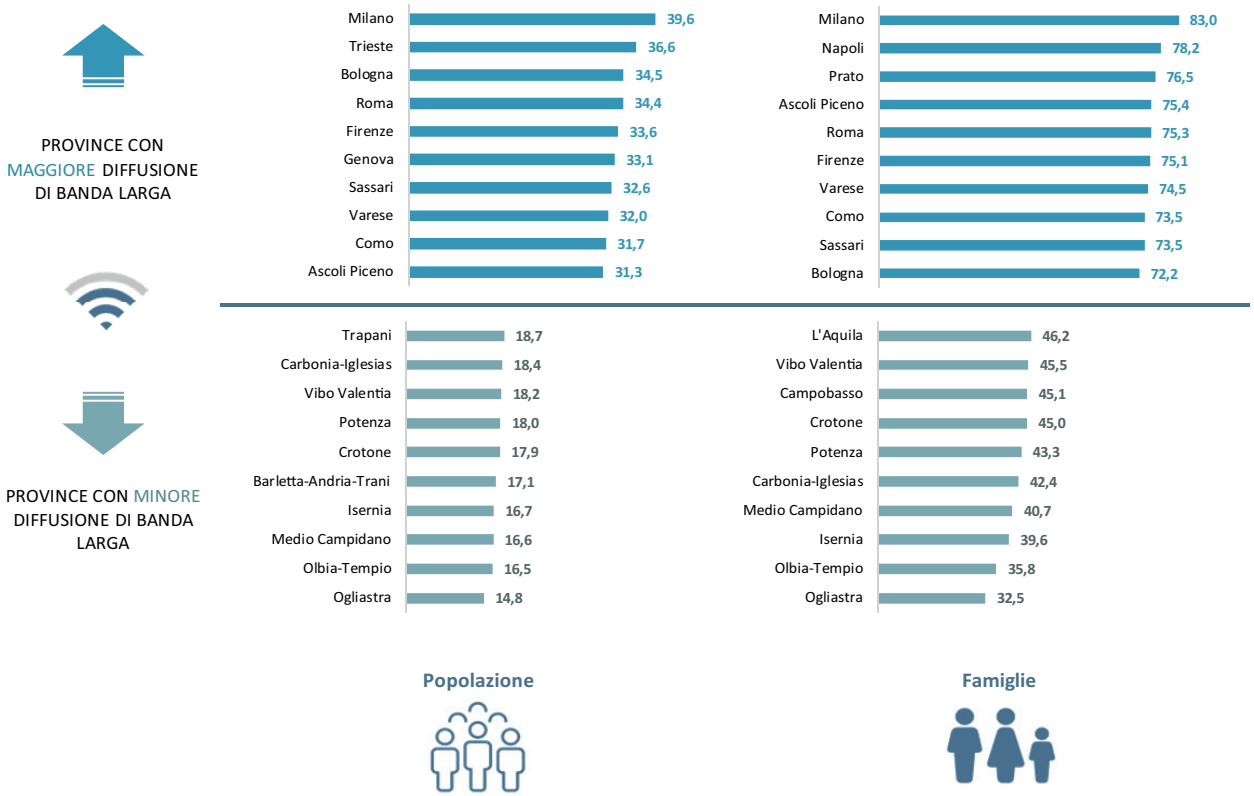


Figura 3.1.13 - *Ranking* provinciale degli accessi *broadband* (dicembre 2017, %)

Figura 3.1.14 - *Ranking* provinciale degli accessi *ultrabroadband* (dicembre 2017, %)

collegamenti potenzialmente a banda ultra-larga, ossia di linee di accesso in grado di garantire velocità superiori ai 30 Mbit/s, è ancora piuttosto disomogenea (Figura 3.1.15). Si evidenzia in ogni caso come le unità immobiliari raggiunte dalla fibra ottica in rete primaria[82] nel 2017 abbiano superato il 64% del totale, vale a dire una stima di circa 21 milioni di unità a fronte di 32,7 milioni di abitazioni e edifici considerati, registrando una consistente crescita rispetto al 50% circa stimato nel 2016[83]. Come noto, le città e le province più densamente abitate attraggono maggiormente gli investimenti degli operatori: nel 2017, nelle prime 50 province per numero di unità abitative "passate" si concentra il 78% degli edifici "passati" e il 74% della popolazione italiana.

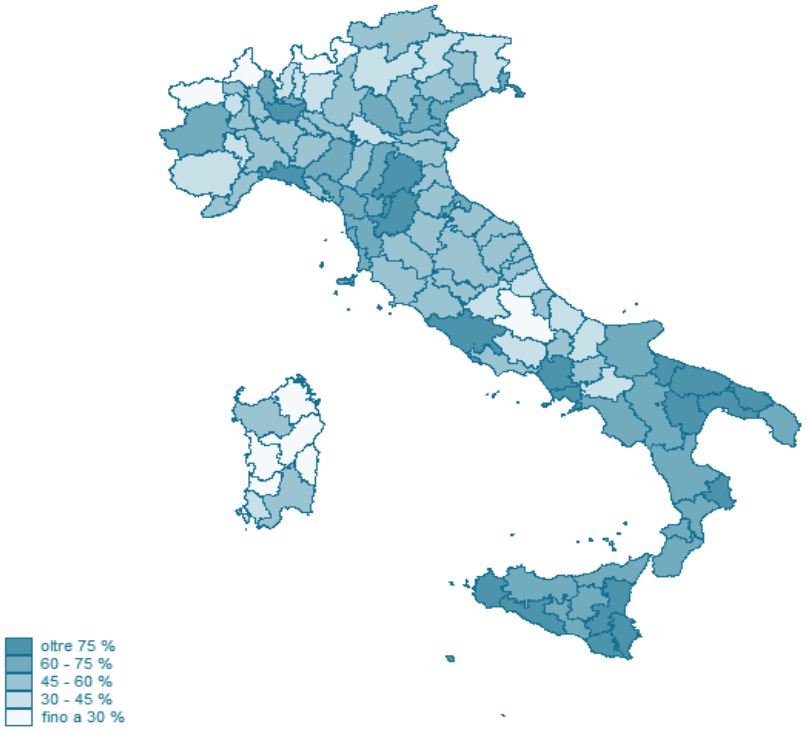


Figura 3.1.15 - Unità immobiliari raggiunte da servizi NGA (dicembre 2017, %)

82 Numero di unità immobiliari che sono connesse a un armadio di strada raggiunto dalla fibra ottica.

83 Il numero delle abitazioni è desunto dai dati raccolti dall'Istat nell'ambito del censimento del 2011 e comprende le abitazioni occupate, da persone residenti e non residenti, e quelle non occupate per un totale di 31,2 milioni di abitazioni. A queste sono stati sommati gli edifici non residenziali, ma che risultano utilizzati, pari a circa 1,5 milioni di unità.

Le politiche a sostegno degli investimenti, agendo in particolare sulle zone a fallimento di mercato, hanno poi consentito di aumentare il tasso di copertura delle regioni meridionali in misura sostanziale; la Figura 3.1.16 mostra come le aree meridionali presentino, in effetti, un grado di copertura del territorio addirittura superiore a quello delle altre aree del Paese.
La situazione appare diversa se si analizza l'effettiva diffusione dei servizi a banda larga e ultra-larga. La Tabella 3.1.4 mostra i numeri indice (100 è il valore medio dell'Italia) per le componenti di offerta, in termini di unità immobiliari passate sugli immobili complessivi, e per quelle di diffusione effettiva dei servizi, in termini di numero di linee *broadband* e *ultrabroadband* attivate, in proporzione alle famiglie e alle unità immobiliari passate.
Dal punto di vista della copertura potenziale del servizio, le regioni meridionali hanno un numero indice superiore del 6,8% rispetto alla media italiana. Tuttavia, la situazione si inverte se si analizza la penetrazione effettiva dei servizi a elevata velocità di connessione: le regioni centro-settentrionali mostrano valori superiori al valore medio italiano, mentre le aree del Sud e delle Isole presentano un numero indice nettamente inferiore alla media. Con riferimento alla diffusione delle linee *broadband* tra le famiglie, il Sud e le Isole mostrano un valore medio pari a circa 91, e il divario con le altre regioni italiane si amplia se si guarda al rapporto tra linee *ultrabroadband* e unità immobiliari passate (77,5).
Tale evidenza mostra che le componenti di offerta rappresentano una condizione necessaria ma non sufficiente per la diffusione di queste tecnologie tra la popolazione. Infatti, come già evidenziato nella scorsa Relazione annuale, la bassa penetrazione dei collegamenti *broadband* e *ultrabroadband* nelle aree meridionali appare essere oramai sempre più legata a fattori socio-economici relativi alle componenti di domanda.
Passando ad analizzare gli scenari competitivi della rete fissa (Figura 3.1.17), TIM vede la propria quota, in termini di spesa complessiva di famiglie e imprese, attestarsi al 57%. I principali concorrenti mostrano lievi incrementi, che vanno tutti a scapito di BT Italia, il cui peso scende di 1,3 p.p., flessione rilevante in considerazione del valore della propria quota (2,4%).
Guardando al mercato dei servizi di rete fissa suddiviso per tipologia di utenza (Figura 3.1.18), si conferma come questo sia maggiormente concentrato nel comparto residenziale rispetto a quello affari, il primo caratterizzato da una quota di TIM prossima al 60%, il secondo in cui la quota dell'*incumbent* si attesta al 55%.

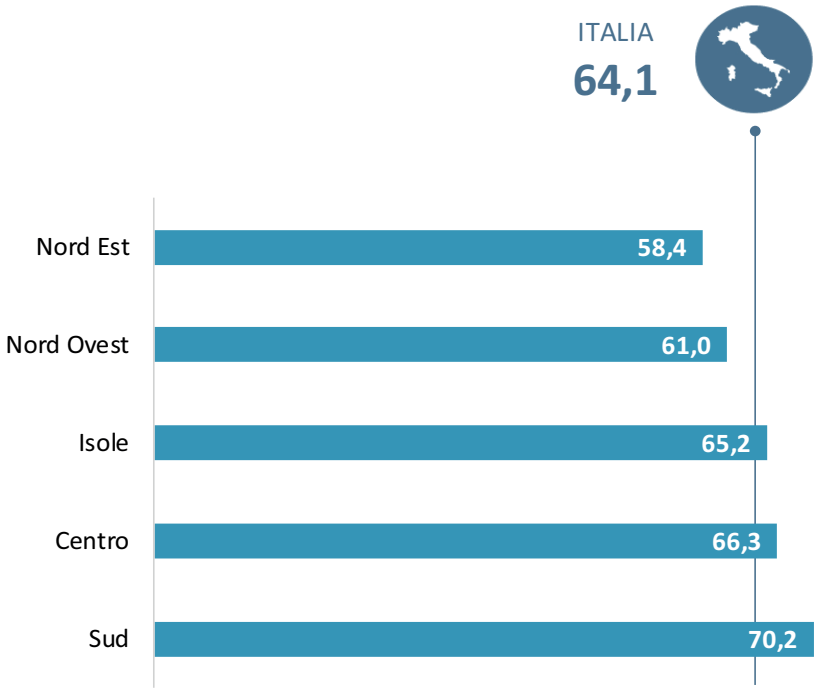


Figura 3.1.16 - Copertura *ultrabroadband* per macroregione (dicembre 2017, %)

Tabella 3.1.4 - Diffusione e dotazioni infrastrutturali della larga banda per macroregione (dicembre 2017, numero indice: Italia = 100)

	Offerta	Penetrazione	Penetrazione
	UI passate/ Abit.+edif.	Linee BB/ Famiglie	Linee UBB/ UI passate
Nord	**93,5**	**103,0**	**110,7**
- Nord Ovest	95,2	105,4	112,2
- Nord Est	91,1	99,6	108,6
Centro	**103,5**	**106,8**	**118,7**
Sud e Isole	**106,8**	**91,1**	**77,5**
- Sud	109,5	92,8	82,9
- Sicilia/Sardegna	101,8	87,6	66,9

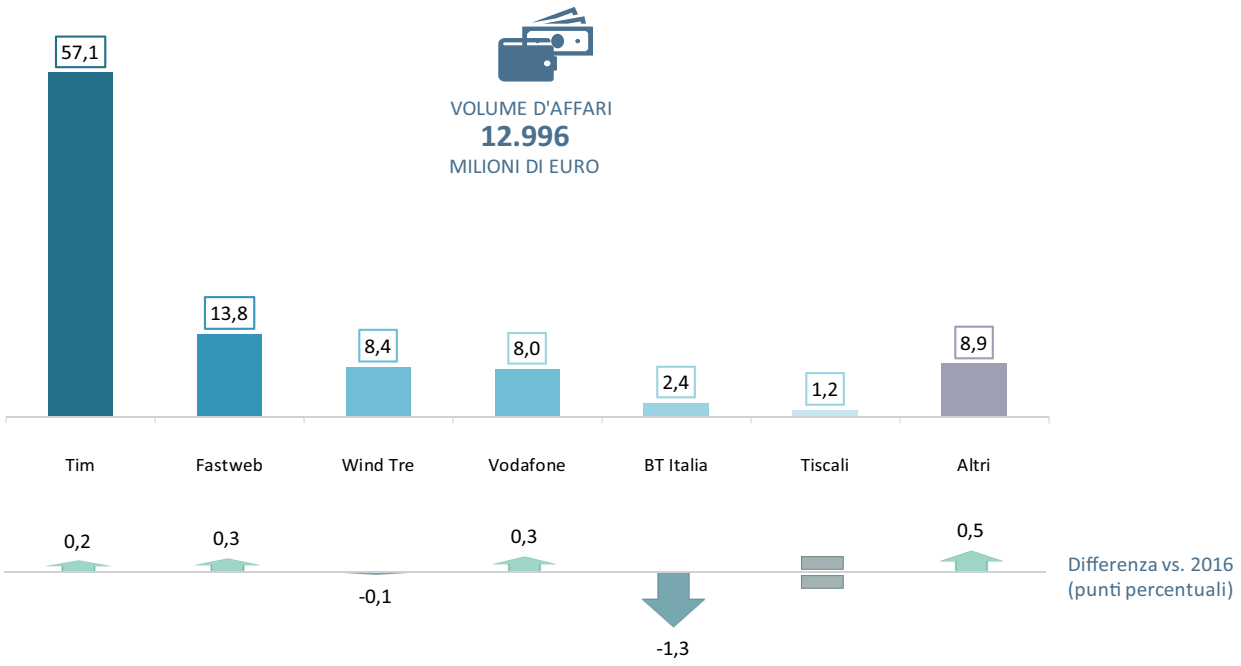


Figura 3.1.17 - Spesa finale degli utenti per operatore (2017, %)[84]

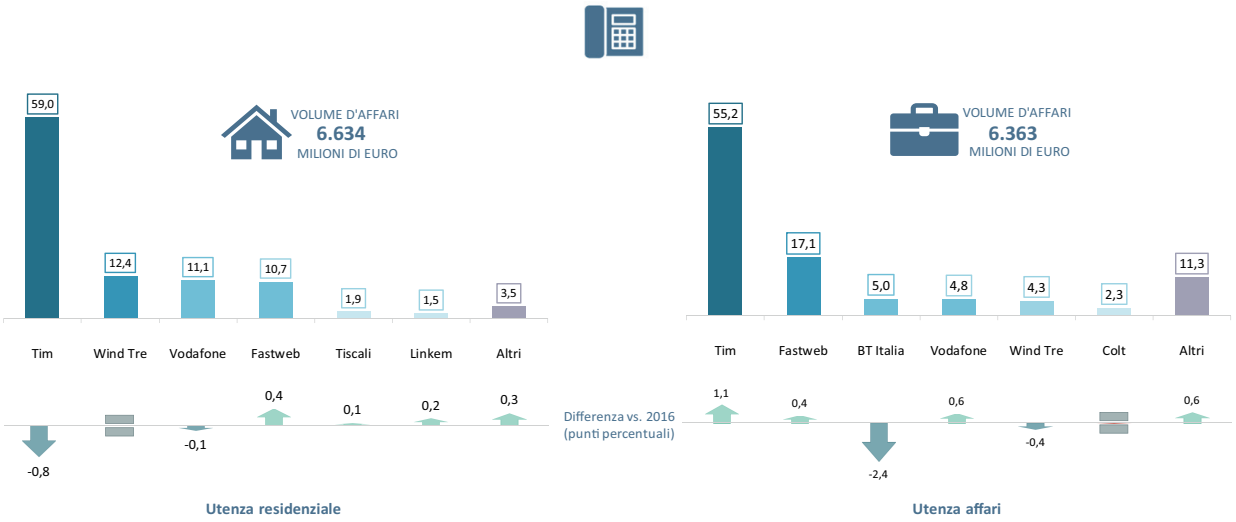


Figura 3.1.18 - Spesa finale degli utenti per operatore e tipologia di utente (2017, %)

I profondi mutamenti tecnologici che hanno caratterizzato le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni, con i crescenti investimenti effettuati – da parte sia di TIM che degli OAO – in reti di nuova generazione, sono alla base, come detto, della crescita del 12,2% dei ricavi da servizi dati, il cui valore ha sfiorato i 5,5 miliardi di euro, e dell'ulteriore ampliamento del divario con i servizi di fonia vocale, segmento in strutturale declino[85].

Nel mercato dei servizi *broadband* risulta maggiore la pressione con-

84 Si ricorda che le quote di mercato riportate, a seguito di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo operate dalle imprese, della mutata struttura delle informazioni richieste dall'Autorità, di riclassificazioni e in alcuni casi di mutati perimetri di attività, non sono direttamente confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione annuale.

85 I ricavi complessivi da servizi dati superano i 6,2 miliardi di euro qualora si considerino anche altri servizi dati "tradizionali" (servizi commutati di trasmissione dati, circuiti affittati, ecc.), con una crescita rispetto al 2016 che in questo caso sarebbe pari al 10,9%.

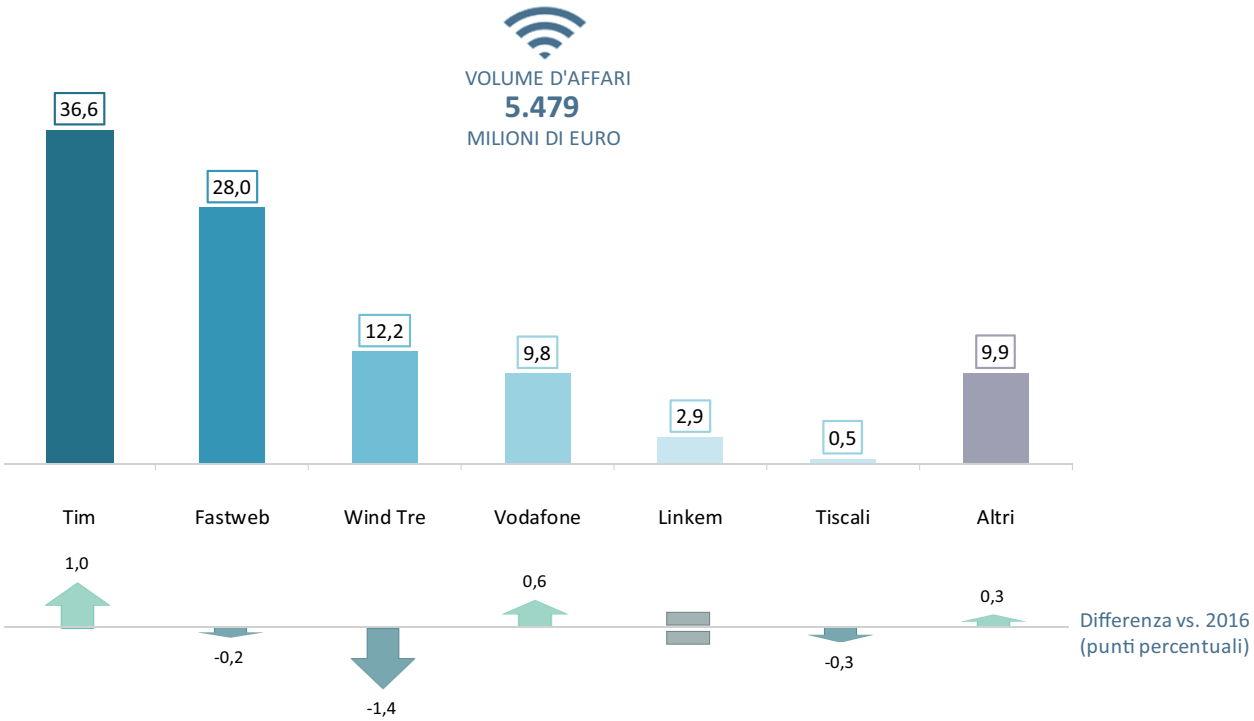


Figura 3.1.19 - Spesa per servizi finali su rete a larga banda (2017, %)

correnziale (Figura 3.1.19), con la quota di TIM che si attesta ben al di sotto del 40%. Fastweb è il secondo operatore, con una quota prossima al 30%, mentre i pesi del terzo (Wind Tre) e del quarto (Vodafone) operatore presentano dinamiche opposte, in diminuzione Wind Tre, in crescita Vodafone. Invariato è il peso complessivo di queste prime quattro imprese (TIM, Fastweb, Wind Tre e Vodafone), che rappresentano congiuntamente l'87% del mercato.

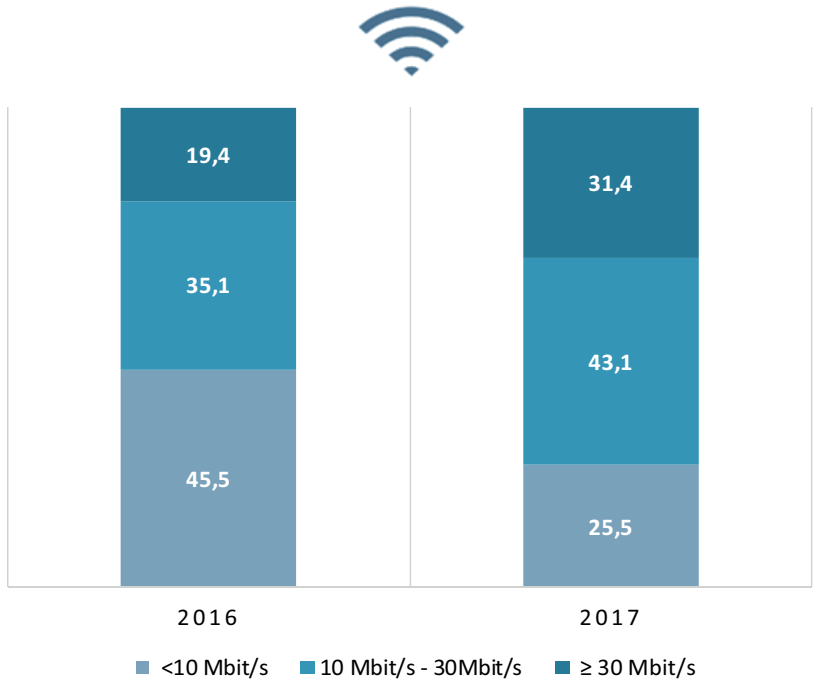


Figura 3.1.20 - Ricavi da servizi *broadband* per classe di velocità degli abbonamenti (%)

La rilevante evoluzione degli accessi *broadband* verso soluzioni a più elevata velocità, testimoniata dalla significativa crescita (+93%) degli accessi con velocità pari o maggiore a 30 Mbit/s[86], ha portato parallelamente a un notevole aumento dei corrispondenti introiti (Figura 3.1.20), che arrivano a superare il 30% del totale. Complessivamente, i ricavi da abbonamenti a linee con capacità superiore a 10 Mbit/s sono aumentati in un anno dalla metà ai tre quarti del fatturato totale. Anche se di dimensioni ancora decisamente contenute, si segnala il dinamismo del segmento dei servizi FWA. Le imprese del settore, infatti, hanno registrato una variazione dei ricavi prossima al 30%, raggiungendo un volume d'affari pari a circa 250 milioni di euro (Figura 3.1.21).

[86] Per maggiori dettagli, cfr. Osservatorio sulle comunicazioni, n.1/2018.

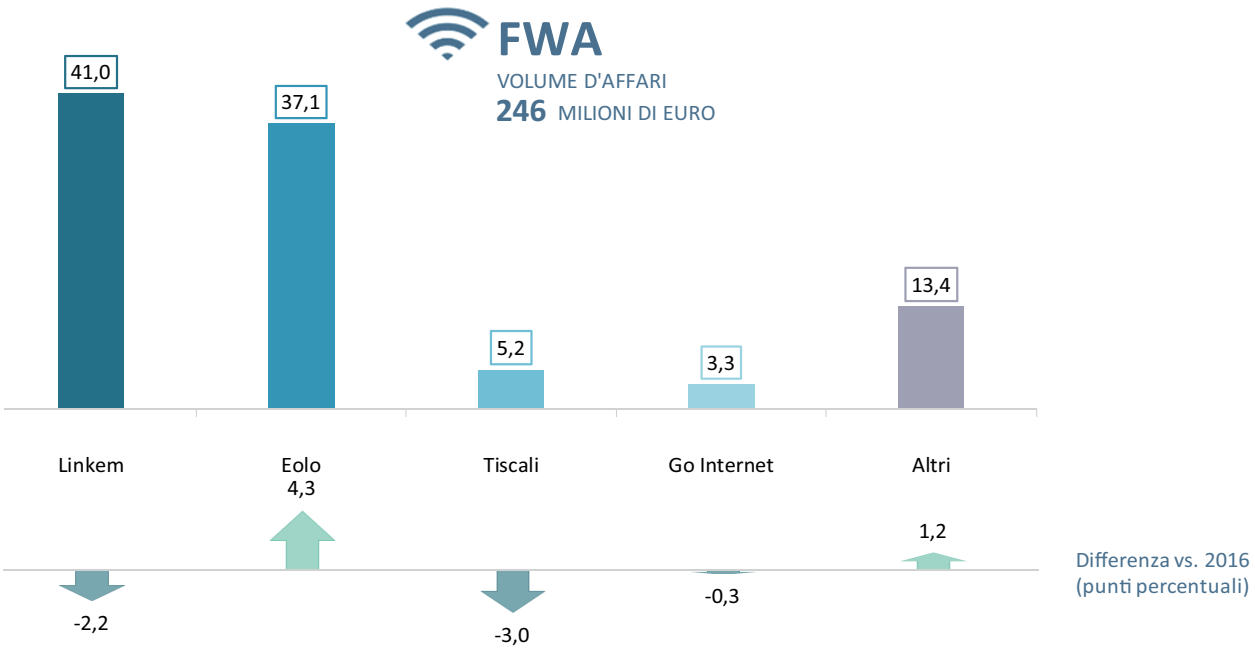


Figura 3.1.21 - Spesa per servizi FWA (2017, %)

Tale dinamica sembra soprattutto legata all'offerta di servizi *broadband* rivolta alle aree rurali e ai piccoli centri urbani, alla sostituzione della linea fissa con quella *wireless* ad alta velocità nel segmento delle "seconde case" (fenomeno peraltro in via di esaurimento) e ad altre tipologie di "*business model*". Tra i principali soggetti presenti in questo segmento di mercato, si segnalano in particolare Linkem ed Eolo, che rappresentano congiuntamente circa l'80% dell'offerta FWA (in termini di ricavi).

I mercati di rete mobile

Il mercato dei servizi di comunicazione su rete mobile negli ultimi anni è stato caratterizzato da profondi mutamenti dovuti in particolare all'attività regolatoria dell'Autorità, alla continua pressione concorrenziale sui prezzi, nonché all'evoluzione delle modalità di consumo, con particolare riferimento all'utilizzo dei "*social*". Il 2017 ha visto la progressiva integrazione operativa di Wind Tre, mentre quest'anno si assisterà all'effettivo avvio commerciale di Iliad.

Dopo la ripresa osservata nel 2016, nello scorso anno si registra una flessione dei ricavi da servizi *retail* (Figura 3.1.22) pari all'1,6%, che si è articolata in maniera diseguale fra le varie tipologie di servizi: i ricavi da servizi voce si sono ridotti di oltre il 12%, mentre i proventi derivanti da servizi dati sono cresciuti in misura superiore al 10%. La voce di ricavo rappresentata, infine, dai *device* commercializzati dagli operatori, si stima pari a poco meno di 1,7 miliardi, in flessione del 4,7%. Tale flessione potrebbe testimoniare una raggiunta maturità nel processo di diffusione di terminali avanzati (gli *smartphone*) che in pochi anni hanno sostituito le precedenti generazioni di *device* tecnologicamente meno avanzate, inadatte a navigare su Internet e a sfruttare appieno le potenzialità delle *app*.

In termini di volumi, i servizi voce (Figura 3.1.23) hanno registrato una crescita del 2,5%, in linea con quanto osservato lo scorso anno. Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono, sostanzialmente, le chiamate verso rete fissa e quelle *on net*, a testimonianza della progressiva diffusione di offerte integrate fisso-mobile (v. anche paragrafo precedente). L'invio di SMS ha seguito dinamiche analoghe a quelle degli scorsi anni, registrando una flessione media dei volumi del 31%, riduzione di entità equivalente sia per la direttrice *on net* che per quella *off net*.

Il *trend* di riduzione dei ricavi voce (Figura 3.1.24) risulta notevolmente accentuato (-12,1%). La flessione maggiormente intensa si è avuta per i servizi offerti su rete internazionale (-27,8%), particolarmente penalizzati dalle nuove forme di comunicazioni *social* e dalla progressiva diffusione di servizi alternativi veicolati dalle piattaforme *online* (Skype, WhatsApp, ecc.), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali (direttrici *on net* e *off net*), che rappresentano circa il 78% dei ricavi del segmento, si riducono complessivamente di oltre l'11%.

Relativamente ai servizi dati offerti dagli operatori mobili, i volumi di traffico hanno superato i 1.600 Petabyte (+50% circa rispetto all'anno precedente). Alla base del

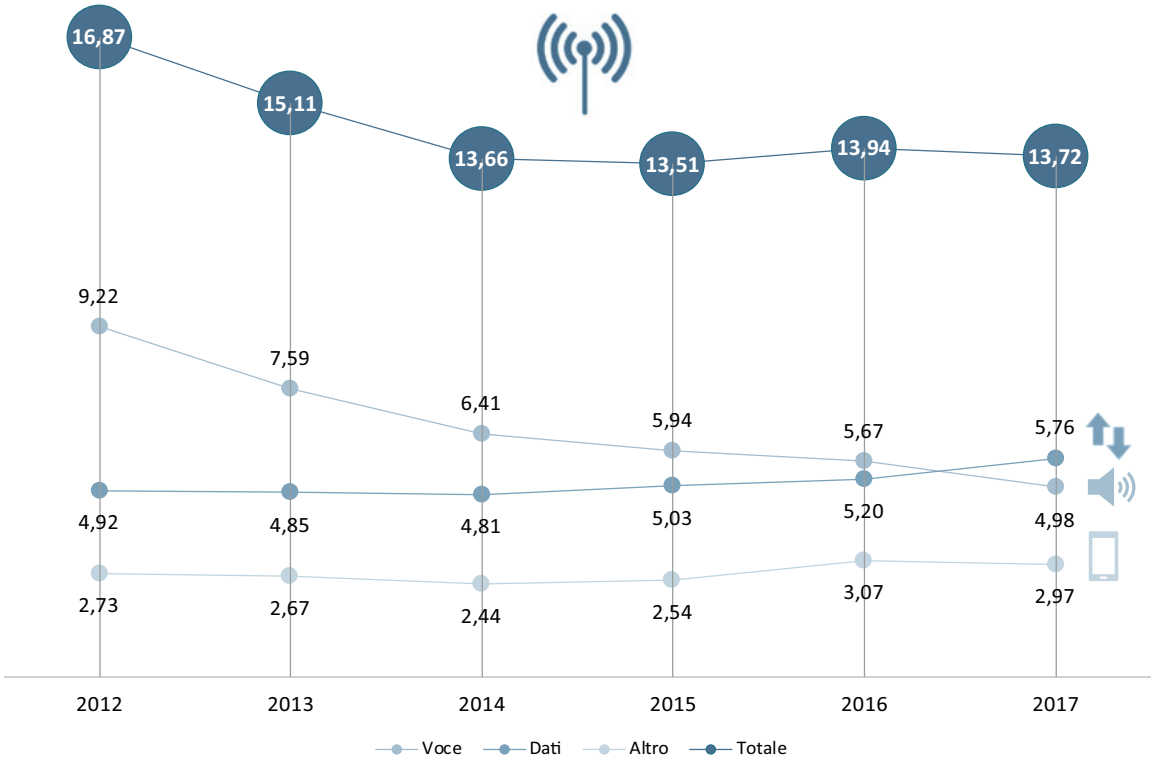


Figura 3.1.22 - Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)

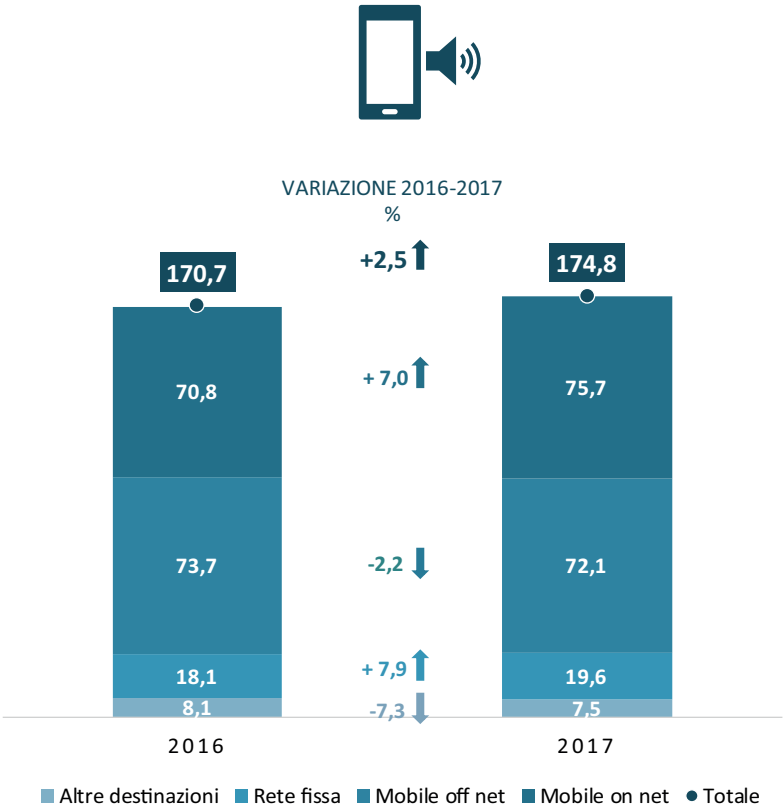


Figura 3.1.23 - Traffico voce nella telefonia mobile (miliardi di minuti e variazione %)

consistente aumento del consumo di dati vi è soprattutto il crescente utilizzo dei *social network* e dei servizi disponibili sul *web*; nel 2017 il consumo medio mensile è stato pari a 2,76 Gigabyte (+47,7%) con un *trend* di crescita ancora in accelerazione (Figura 3.1.25).

Si amplia, pertanto, il divario tra le SIM che utilizzano esclusivamente servizi voce e quelle impiegate anche per navigare in rete (Figura 3.1.26)[87], conseguenza anche, come detto, dell'effetto di sostituzione fra i servizi di messaggistica tradizionale con quelli *on-line*, questi ultimi in grado di garantire la condivisione istantanea, oltre che del testo, anche di contenuti audio e video.

Negli ultimi anni, notevoli sono stati i progressi nel campo dei "*connected device*" e delle possibili applicazioni nell'ambito dei servizi M2M (*machine-to-machine*): a partire dal 2010, le SIM M2M sono

[87] 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 SIM M2M, è prevista l'iterazione umana (come, ad esempio, le SIM per *tablet*).

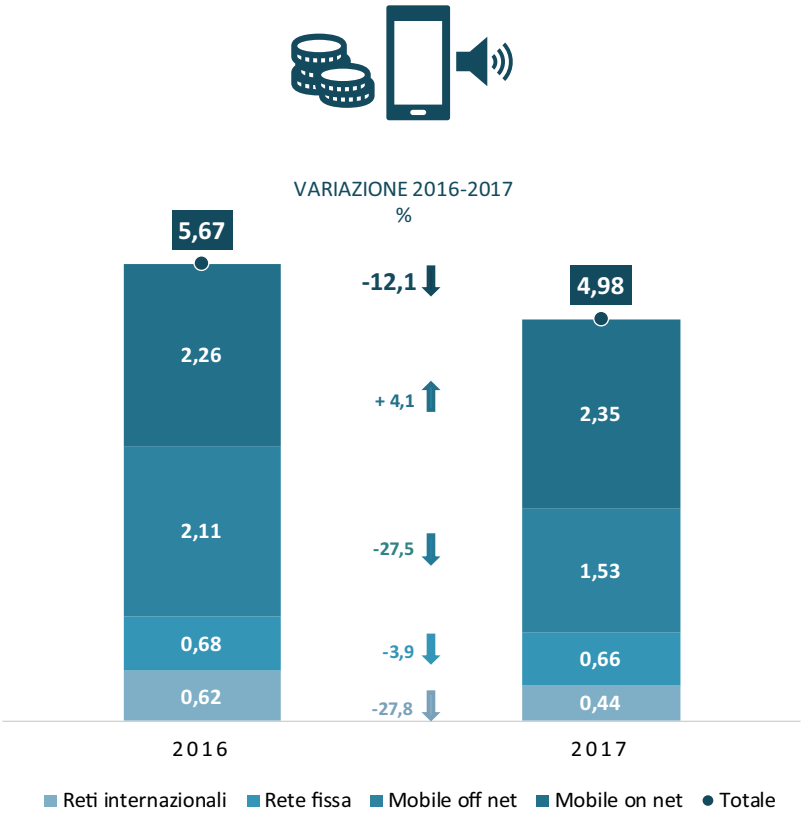


Figura 3.1.24 - Ricavi da servizi voce per direttrice di traffico (miliardi di € e variazione %)

quadruplicate passando da uno *stock* stimabile in 4,2 milioni nel 2010 a oltre 16 milioni alla fine dello scorso anno (Figura 3.1.27).

Anche in questo caso il *trend* appare in accelerazione, con la curva di diffusione che presenta tassi di crescita in aumento.

Considerata l'importanza del fenomeno non solo per il settore, ma anche per gli ambiti di applicazione delle SIM M2M, l'Autorità ha condotto uno specifico approfondimento presso le imprese. Con riguardo alle possibili applicazioni, l'Autorità stima che oltre l'80% delle SIM M2M si concentra (Figura 3.1.28) in quelle della mobilità (gestione delle flotte, sicurezza, sistemi di *entertainment* interni, ecc.) e delle *utility* (*smart metering*)[88]. In particolare, l'utilizzo nelle "auto connesse" appare al momento quello di gran lunga più diffuso (con oltre il 50% delle SIM).

I ricavi da servizi dati mostrano – analogamente a quanto osservato lo scorso anno – una dinamica disomogenea tra le diverse tipologie di servizi che compongono il segmento (Figura 3.1.29): continuano a contrarsi i ricavi da SMS (-14,4%), che si riducono a circa 600 milioni di euro, mentre i servizi di accesso e navigazione in Internet – che consentono di fruire, in particolare, della comunicazione *social* – continuano a crescere in misura assai significativa (+14,9%).

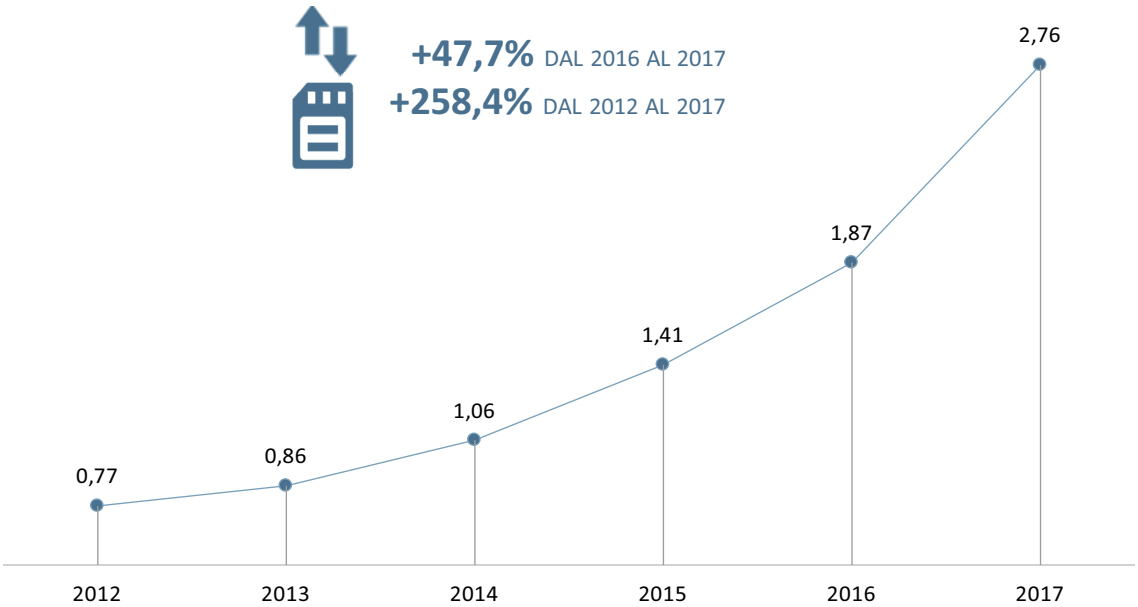


Figura 3.1.25 - Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabyte/mese)

[88] Per maggiori dettagli cfr. BEREC-Cisco, "*The rise of M2M Devices*", 15 ottobre 2015.

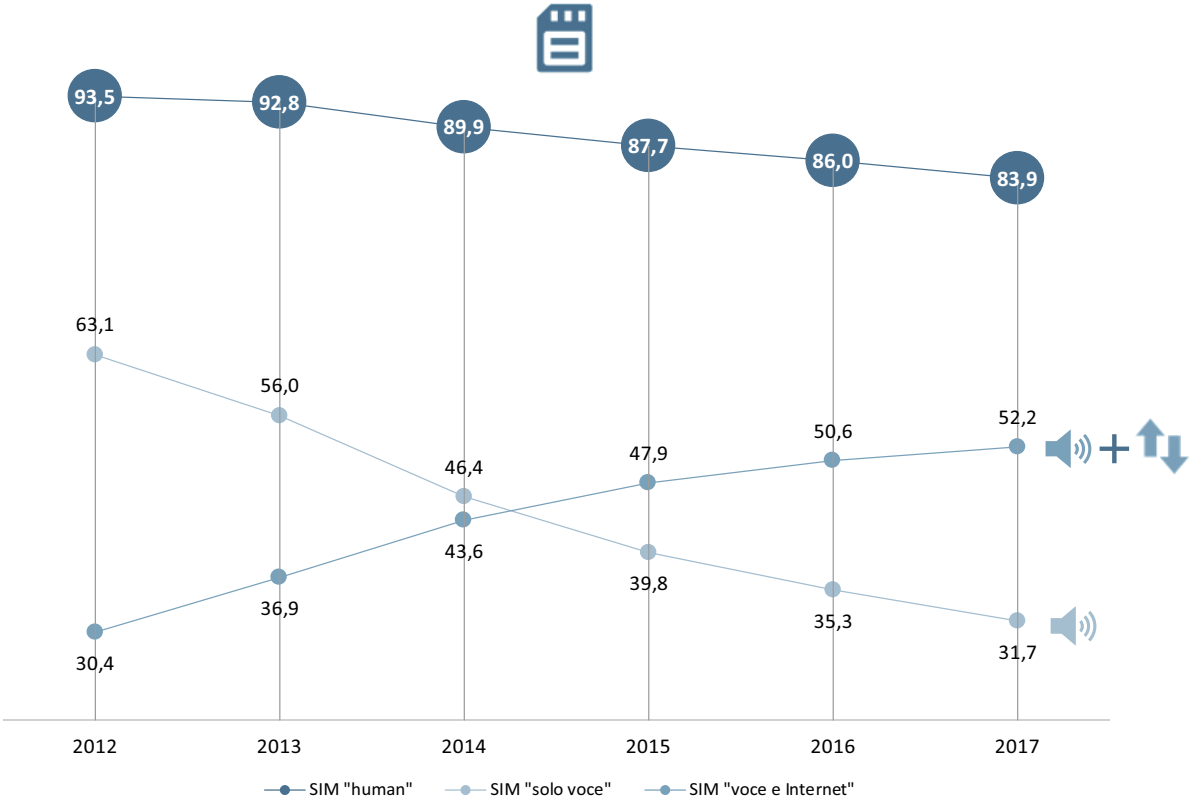


Figura 3.1.26 - Numero di SIM (milioni)

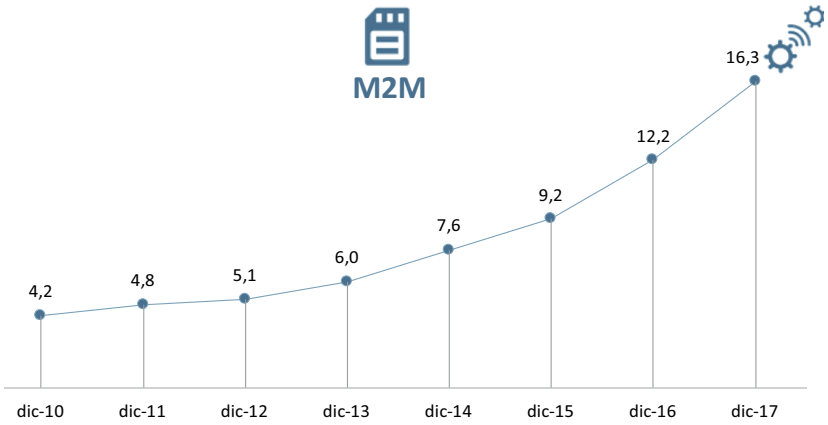


Figura 3.1.27 - SIM "M2M" (milioni)

La Figura 3.1.30 ricostruisce, per gli ultimi dieci anni, l'evoluzione dei ricavi da servizi dati, suddivisi fra servizi tradizionali, rappresentati soprattutto dagli SMS, e servizi dati innovativi, prevalentemente costituiti dai servizi di accesso a Internet. Mentre nel 2007 gli introiti da SMS rappresentavano oltre il 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 2017 che vede i servizi di messaggistica tradizionale rappresentare oramai poco più del 11% del totale.

Altro aspetto di grande interesse per comprendere le dinamiche del settore riguarda l'andamento dei ricavi medi (c.d. ARPU). Nel mobile, gli ARPU per SIM[89] e per utente rimangono nel complesso sostanzialmente stabili, rispettivamente intorno ai 160 e 270 €/anno (Figura 3.1.31). Guardando alla composizione dei consumi, emerge come per la prima volta nella telefonia mobile la spesa in servizi dati risulti maggiore di quella del segmento vocale, arrivando a superare il 40% della spesa complessiva[90].

[89] I valori sono calcolati al netto delle SIM M2M.

[90] 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).

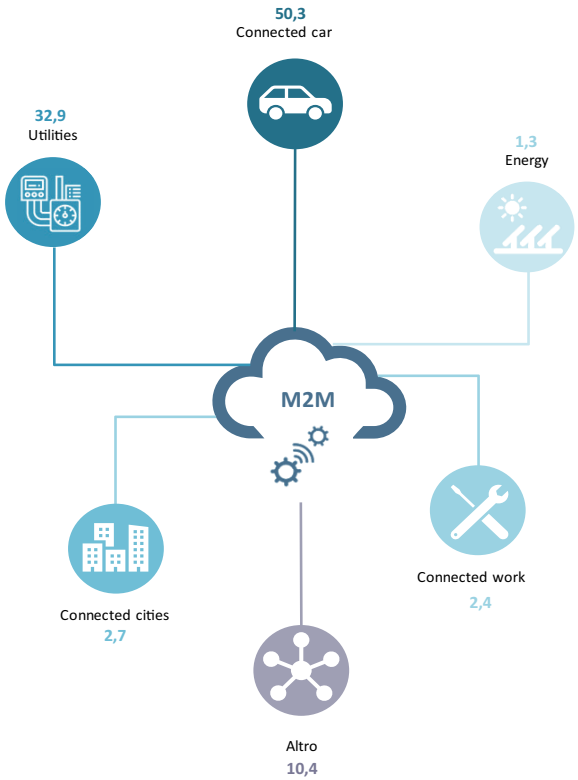


Figura 3.1.28 - Distribuzione delle SIM M2M per tipologia di applicazione (2017, %)

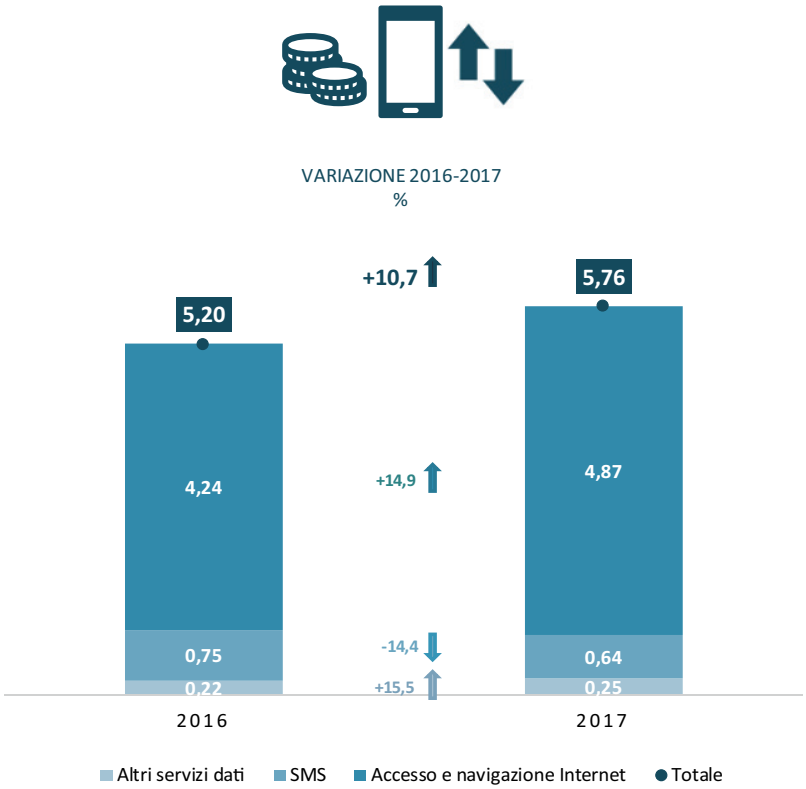


Figura 3.1.29 - Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di € e variazione %)

La composizione dei ricavi unitari per tipologia di servizi è naturalmente funzione dei *trend* relativi ai ricavi e ai volumi totali (Figura 3.1.32). In particolare, i ricavi unitari registrano una contrazione del 14,2% per i servizi voce e del 19,6% per i servizi dati. Con riferimento agli introiti unitari degli SMS si osserva invece una significativa crescita (+24,8%). Tale risultato sembra confermare una strategia delle imprese volta a gestire la strutturale riduzione dei volumi di un servizio ormai utilizzato in prevalenza da una clientela con ridotti volumi di consumo, poco incline all'adozione di nuovi servizi e, pertanto, con una ridotta percezione delle variazioni di prezzo unitario. Gli SMS sono inoltre sempre più utilizzati per le comunicazioni B2C (ossia per le comunicazioni che le imprese, specie del settore bancario, inviano alla propria clientela), meno sensibili alle variazioni di prezzo.

Dal punto di vista concorrenziale, il mercato mobile appare configurarsi come un oligopolio ristretto in cui tre operatori (TIM, Vodafone e Wind Tre) presentano quote simili (Figura 3.1.33). Nel 2017, TIM risulta essere il primo operatore mobile del mercato con il 33,1% dei ricavi, seguito da Wind Tre (31,8%) e Vodafone (31,3%)[91]. In questo contesto, a breve, farà il proprio ingresso commerciale il nuovo operatore mobile infrastrutturato, Iliad.

Con riferimento alle quote di mercato per categorie di utenza, si osservano assetti concorrenziali leggermente differenti (Figura 3.1.34). Nel segmento residenziale, Wind Tre, anche se in flessione di oltre due punti percentuali, si conferma *market leader* seguita da TIM (in crescita di oltre 1 p.p.) e Vodafone (+0,8 p.p.). Nel seg-

[91] A causa di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo e di riclassificazioni operate dalle imprese, i valori riportati non sono immediatamente confrontabili con i valori presentati nella scorsa Relazione annuale.

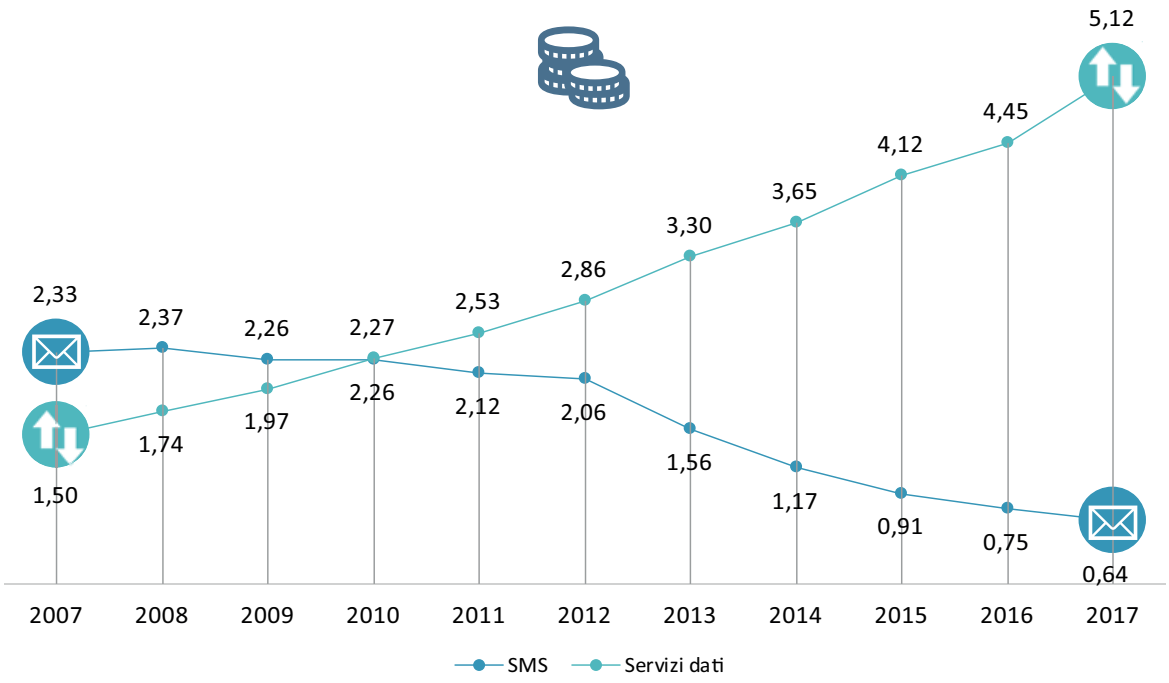


Figura 3.1.30 - Ricavi da SMS e da servizi dati (miliardi di €)

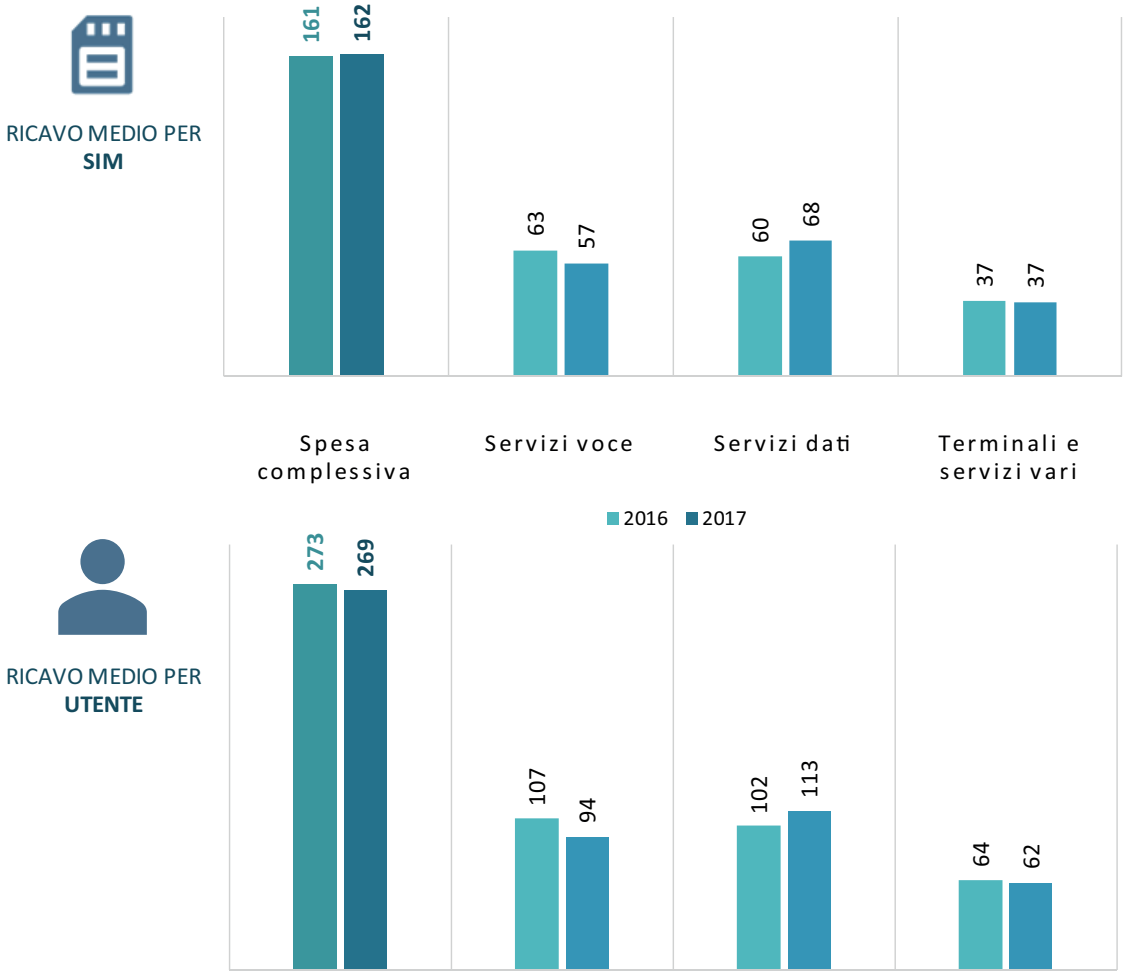


Figura 3.1.31 - ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno)

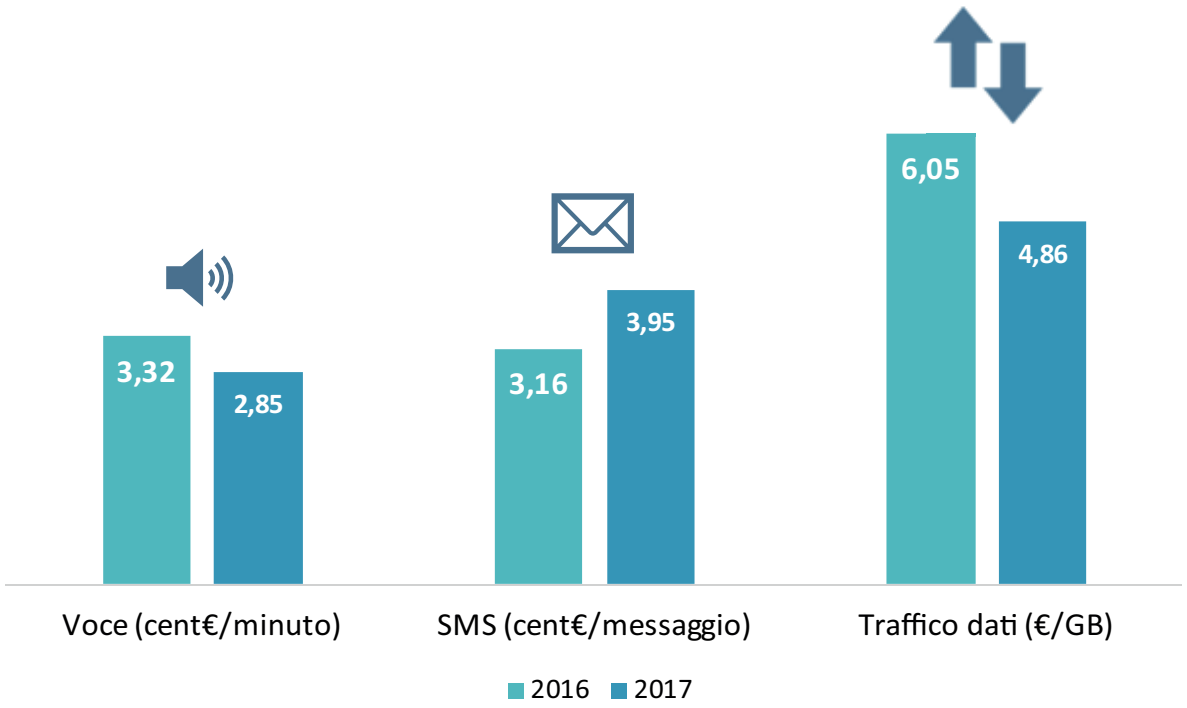


Figura 3.1.32 - Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati

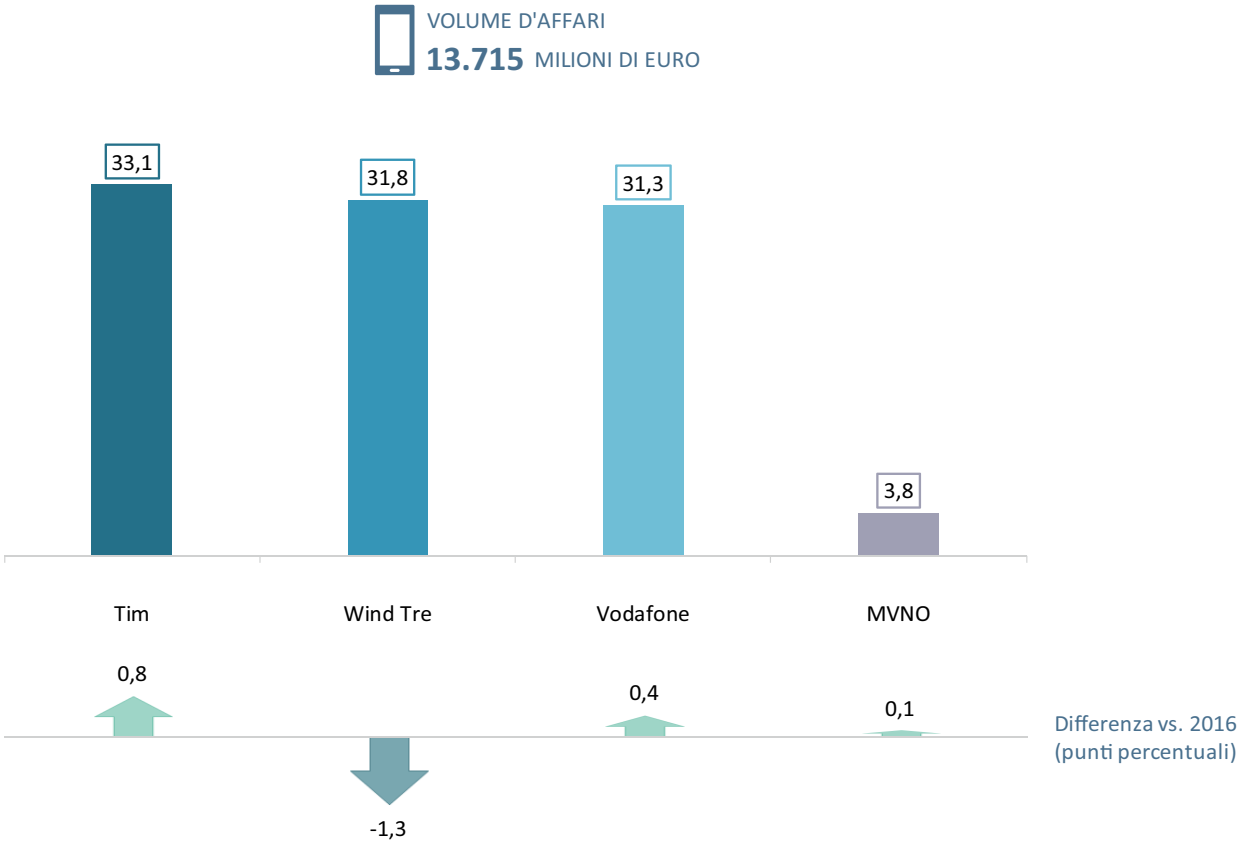


Figura 3.1.33 - Quote di mercato nella spesa finale (2017, %)

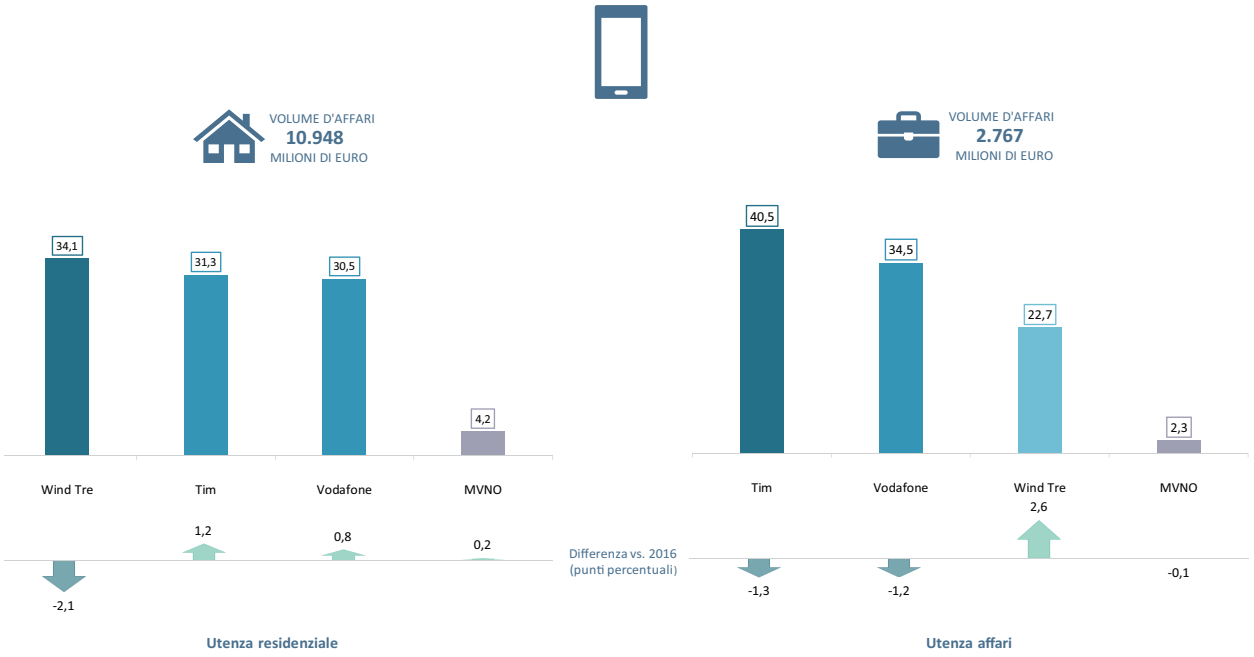


Figura 3.1.34 - Quote di mercato nella spesa finale per tipologia di clientela (2017, %)

mento della clientela affari, TIM si conferma quale primo operatore del mercato, pur con una quota in contrazione.

Per gli operatori mobili virtuali (MVNO) si registra, nel complesso, un lieve aumento del fatturato (+1,5%), che si attesta su di un giro di affari di circa 521 milioni di euro (Figura 3.1.35). Gli investimenti effettuati (circa 38 milioni nel 2017) risultano in crescita, ma rimangono di entità marginale, mentre il numero di addetti si mantiene sostanzialmente costante e pari a circa 300 unità. In relazione al quadro competitivo, Poste Mobile si conferma *market leader* del segmento MVNO con il 43,6% e aumenta il peso di Coop Italia (+2,4 p.p.) e Fastweb (+5,7 p.p.), quest'ultimo con un *business model* basato sull'integrazione con l'offerta di servizi di rete fissa.

Con specifico riguardo alle quote di mercato nei servizi voce e dati, si osservano dinamiche competitive di ampiezza contenuta. In dettaglio, Vodafone (36,7%) rafforza il proprio primato nel segmento dei servizi voce, Wind Tre,

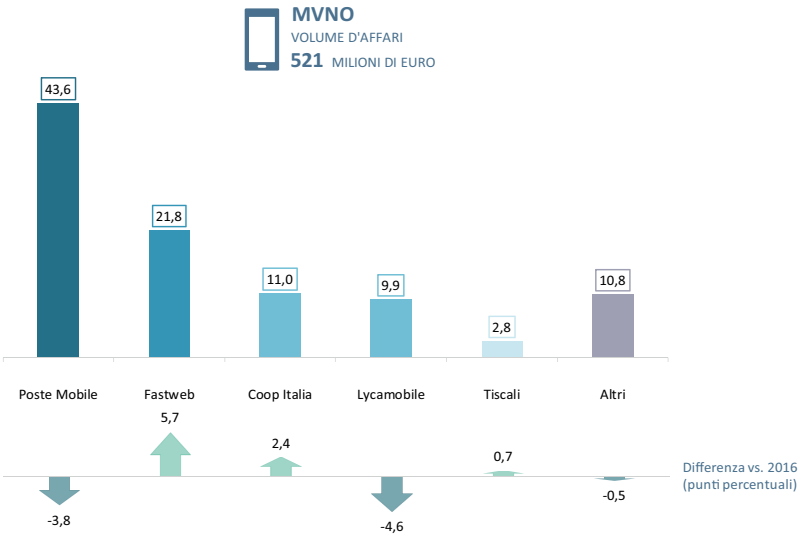


Figura 3.1.35 - Quote di mercato nel settore degli MVNO (2017, %)

pur vedendo erosa la propria quota, si conferma primo operatore nel segmento dati (35%) e per TIM si rileva un moderato recupero sia nel segmento voce che in quello dati (Figura 3.1.36).

Come già illustrato nella scorsa Relazione annuale, un indicatore utile per la valutazione degli scenari del mercato della telefonia mobile è rappresentato dall'andamento delle linee acquisite e dismesse, nonché dall'utilizzo, da parte degli utenti, del servizio di *mobile number portability*. Nel 2017, in particolare, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili ha superato i 53 milioni, in crescita di oltre il 13% rispetto all'anno precedente.

L'indice di movimentazione dinamica (Figura 3.1.37) fornisce

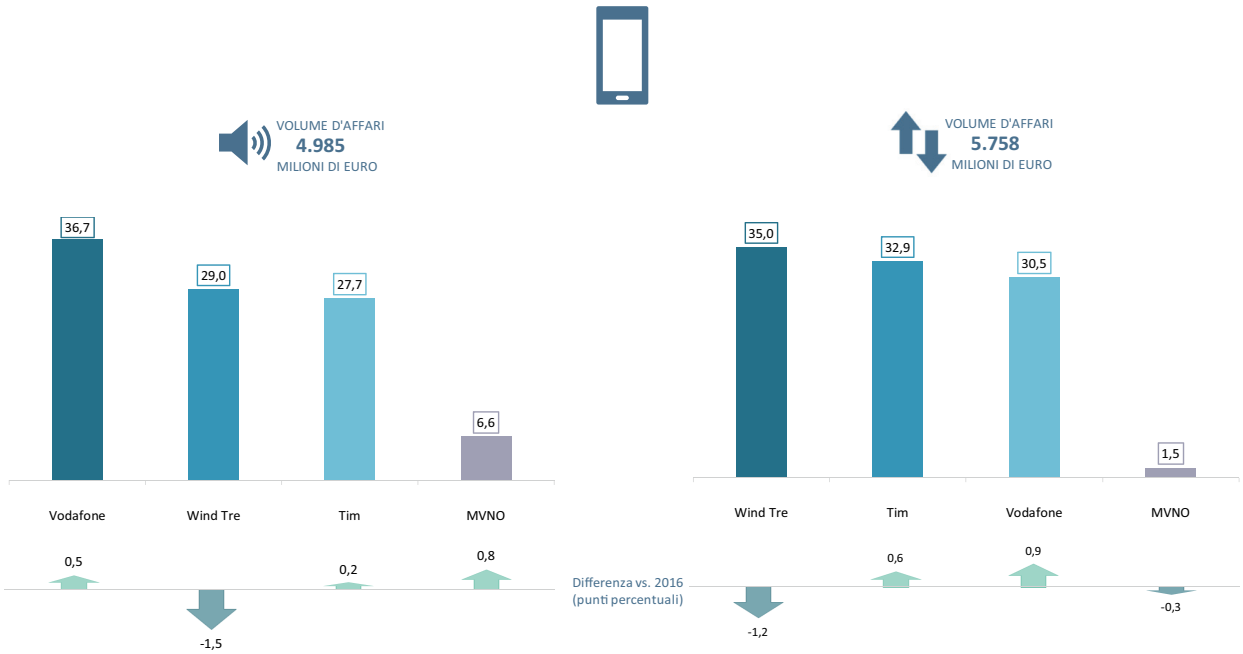


Figura 3.1.36 - Quote di mercato nei segmenti voce e dati (2017, %)

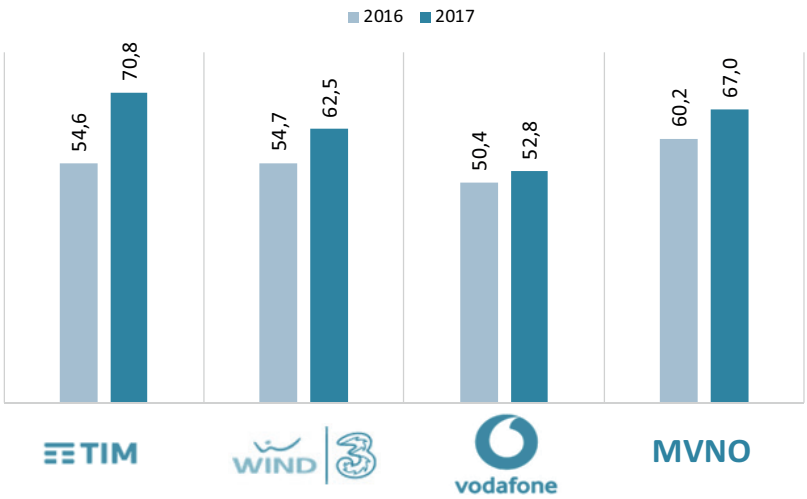


Figura 3.1.37 - Indice di movimentazione dinamica (%)

una sintesi delle dinamiche di mercato[92]. In media, la movimentazione in entrata e in uscita rispetto alla base clienti è aumentata dal 53,9% del 2016 al 62,7% dello scorso anno.

Le operazioni complessive del servizio di *mobile number portability* hanno raggiunto i 117 milioni di unità (Figura 3.1.38), con una crescita di 15,2 milioni rispetto al 2016. I volumi osservati nel corso degli anni confermano, come già evidenziato nella scorsa Relazione, l'efficacia del percorso regolamentare dell'Autorità[93] con la riduzione dei tempi per l'attivazione del servizio di portabilità del numero e la sua gratuità per il cliente che lo richiede. L'andamento dell'indice di "mobilità" della *mobile number portability*, che misura la propensione al passaggio a un nuovo operatore, segna un aumento di oltre 6 p.p.[94].

92 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 SIM M2M (al denominatore).

93 Cfr. delibere nn. 147/11/CIR e 651/13/CONS.

94 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.

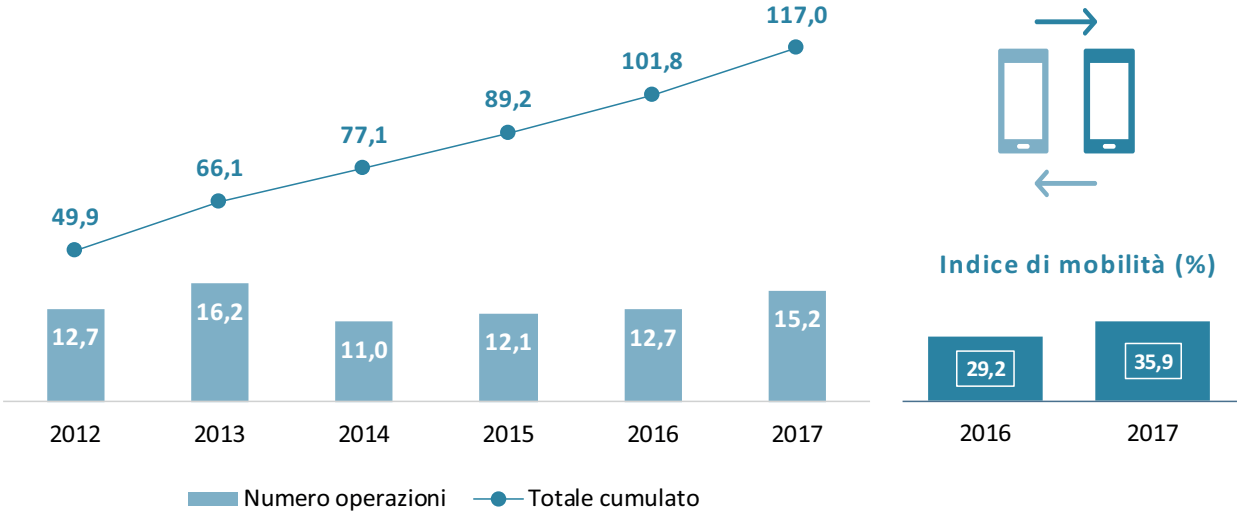


Figura 3.1.38 - Il servizio di *mobile number portability*: numero di operazioni (milioni di unità) e indice di mobilità (%)

3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali

Principali *trend* del 2017*

- ✓ I **ricavi** del settore dei servizi postali sono cresciuti di oltre il 6%, arrivando a circa 7,5 miliardi di euro, conseguenza della crescita del segmento dei corrieri espresso e della strutturale riduzione degli ambiti più tradizionali.
- ✓ I **volumi** sono diminuiti del 5,8%, per un ammontare complessivo pari a 3,8 miliardi di invii.
- ✓ Il settore presenta gradi di **concorrenzialità** che dipendono dalla tipologia dei segmenti, più accentuati in quelli innovativi (corrieri espresso), meno in quelli tradizionali.
- ✓ Gli **investimenti** in immobilizzazioni materiali e immateriali del settore sono cresciuti dell'1,4% rispetto all'anno precedente.

* Si evidenzia che sono intervenute sensibili rettifiche, da parte di un operatore, sui valori dei ricavi e dei volumi per i prodotti postali non rientranti nel servizio universale. Per tale motivo alcuni dati possono variare rispetto a quanto rappresentato nella Relazione annuale del 2017 (cfr. *box* con nota metodologica).

Il settore postale in Italia è caratterizzato dalla presenza di un numero molto elevato di attori, circostanza che ha pochi confronti in Europa[95]. A marzo 2018, le imprese operanti nel settore postale risultano essere 2.904 (in crescita del 4,6% rispetto all'anno precedente), per un totale di 4.294 titoli abilitativi, rilasciati dal MISE e distribuiti così come riportato in Figura 3.2.1.

Il numero di imprese operanti nel settore è inferiore al numero di titoli rilasciati in quanto ben 1.390 imprese (il 47,9%) dispongono sia della licenza individuale (per offrire servizi postali che rientrano nel perimetro del servizio universale) sia dell'autorizzazione generale (per offrire servizi postali al di fuori dell'area del servizio universale).

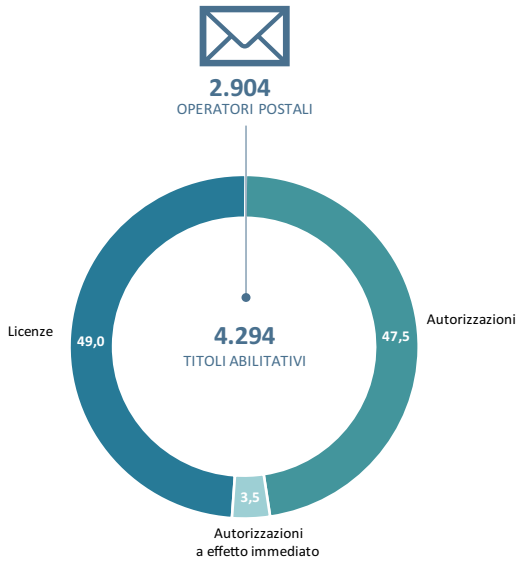


Figura 3.2.1 - Composizione dei titoli abilitativi al 6 marzo 2018 (%)

Fonte: dati MISE

[95] Maggiori informazioni in merito si possono ricavare dal documento ERGP PL (17) 36 "*ERGP report on the core indicators*", disponibile al seguente indirizzo: http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_it.

In considerazione dell'elevata frammentazione del comparto, che non rende possibile una ricognizione esaustiva dei soggetti abilitati, anche quest'anno è stata svolta un'analisi di natura campionaria (cfr. *box* con nota metodologica). La frammentazione si riflette anche nella forma societaria delle imprese: il 42,9% dei titoli è detenuto da imprese individuali, il 29% da società a responsabilità limitata e solo il 2,2% da società per azioni. Ad eccezione dei principali operatori, gli altri soggetti abilitati operano principalmente a livello locale e possono consorziarsi tra loro al fine di ottenere una maggiore copertura territoriale. Per lo più questi operatori sono inseriti in strutture organizzative più ampie e sono attivi solo in una o più fasi della catena del valore relativa al mercato postale (raccolta, consegna, trasporto, ecc.). 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*). Infatti, ad eccezione dei servizi di corriere espresso, l'esame delle quote di mercato per il segmento dei prodotti postali non inclusi nel perimetro del servizio universale, e quindi più aperto alla concorrenza, mostra che la maggior parte degli operatori incide in modo ancora marginale sulle dinamiche competitive (cfr. *infra*).

Le risorse economiche complessive

Nel 2017, il settore dei servizi postali in Italia ha fatturato complessivamente 7,5 miliardi di euro, con un aumento del 6,4% rispetto all'anno precedente[96]. Il peso dei servizi postali sull'economia italiana, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore e il PIL, è pari allo 0,43%, in crescita di 0,02 p.p. rispetto all'anno precedente; in termini occupazionali, il peso del comparto è stabile e pari allo 0,65%[97].

La Figura 3.2.2 riporta l'andamento dei prezzi nel periodo 2010–2017, utilizzando il 2010 quale anno base (=100): a livello aggregato, i prezzi dei servizi postali sono cresciuti secondo una dinamica che, fino a tutto il 2012, è stata in linea con quella dei prezzi al consumo; a partire dal 2013, invece, anche a seguito della revisione dei prezzi dei prodotti rientranti nel servizio universale (cfr. delibere nn. 728/13/CONS e 396/15/CONS), le tariffe dei servizi postali hanno continuato ad aumentare a fronte di una stabilizzazione dell'indice dei prezzi al consumo. Tale andamento è in linea con quello fatto riscontrare in altri Paesi europei e, pertanto, appare riconducibile a fenomeni strutturali che caratterizzano la recente evoluzione del comparto postale.

Nel seguito si riporta il contributo delle diverse tipologie di servizi postali ai ricavi e ai volumi complessivi del settore (Tabella 3.2.1) e le relative variazioni percentuali (Figura 3.2.3) nel periodo di osservazione. Nello scorso quinquennio (2013-2017), il settore ha subito complessivamente una riduzione dei volumi (comune a tutti i Paesi europei) pari a circa il 28%, a fronte di un aumento dei ricavi (pari a +11%). Nello

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

Ad aprile 2018 l'Autorità ha rilevato i principali dati economici delle imprese operanti nel mercato postale in Italia per gli anni 2016 e 2017, valori che si aggiungono alla serie storica costruita lo scorso anno relativa agli anni 2013, 2014 e 2015. 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 29 operatori, due 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: in tal modo, l'Autorità è riuscita a censire i valori di circa 750 operatori locali che, a vario titolo, collaborano con gli operatori oggetto del monitoraggio. Si evidenzia inoltre che sono intervenute sensibili rettifiche, da parte di un operatore, sui valori dei ricavi e dei volumi per i prodotti postali non rientranti nel servizio universale. Per tale motivo alcuni valori possono variare rispetto a quanto rappresentato nella Relazione annuale del 2017.

---

96 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 2017, ammontano a circa 67 milioni di euro e che non hanno un corrispondente nei volumi di posta inviata), mentre i servizi postali considerati nel prosieguo del paragrafo per la valutazione dei ricavi e dei volumi complessivi del settore sono i seguenti: servizio universale, servizi affidati in esclusiva, servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale (altri servizi postali) e servizi di corriere espresso.

97 Fonte: dati Istat e degli operatori.

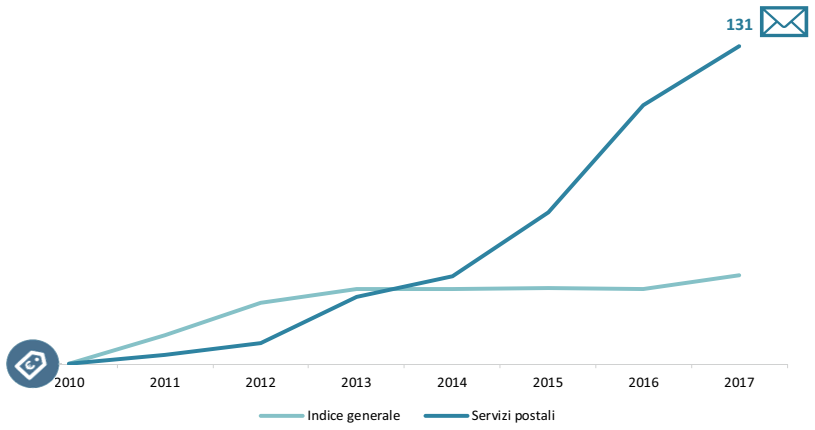


Figura 3.2.2 - Andamento dei prezzi e dell'inflazione (2010=100)

Fonte: dati Istat

specifico, mentre i ricavi e i volumi relativi al settore dei corrieri espresso crescono anche grazie all'apporto dei servizi a valore aggiunto e alla crescente diffusione del commercio elettronico, nell'ambito del servizio universale – in cui si rilevano gli aumenti dei prezzi delle manovre tariffarie prima citate – i ricavi e i volumi sono entrambi in calo.

In Figura 3.2.4 si riporta il contributo, in termini percentuali, ai ricavi e ai volumi complessivi del settore di ciascuno degli aggregati individuati in precedenza. La figura mostra, in primo luogo, come nel 2017 i servizi di corriere espresso, pur rappresentando solo il 10,5% dei volumi, generino il 61,1% del fatturato, un valore peraltro in aumento rispetto agli ultimi anni. Invece, il servizio universale, i servizi in esclusiva e gli altri servizi postali, pur costituendo l'89,5% dei volumi di traffico, generano solamente il 39% dei ricavi complessivi.

Nello stesso periodo, i servizi rientranti nel servizio universale mostrano una quota sul totale dei servizi in riduzione sia per i volumi, sia per i ricavi: in particolare, si osserva che nel 2017 i ricavi rappresentano il 17,8% del totale dei servizi postali.

Nel 2017 i servizi di corriere espresso, in costante aumento a seguito della sempre maggiore diffusione del commercio elettronico, mostrano una quota dei ricavi sul totale dei servizi postali che cresce a un tasso superiore rispetto ai volumi: la causa di questo andamento, difforme da quanto registrato negli anni precedenti (dove il tasso di crescita dei volumi era più alto rispetto a quello dei ricavi), appare potersi ascrivere alla maggiore capacità

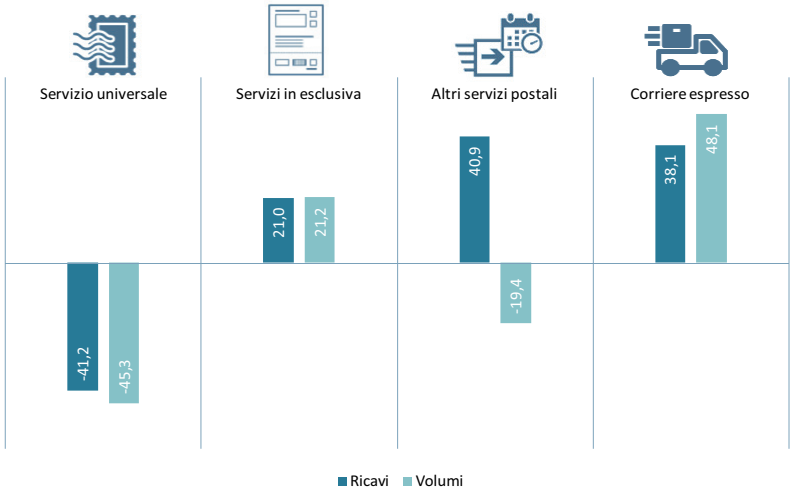


Figura 3.2.3 - Variazione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali negli ultimi cinque anni

Tabella 3.2.1 - Ricavi e volumi nel settore postale

	Ricavi (milioni €)					Volumi (milioni di invii)				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Servizio universale	2.249	1.845	1.729	1.512	1.321	2.510	2.030	1.908	1.595	1.372
Servizi in esclusiva	341	327	329	359	413	47	45	49	52	56
Altri servizi postali	821	924	976	1.038	1.157	2.452	2.633	2.291	2.027	1.976
Corriere espresso	3.290	3.505	3.760	4.066	4.543	270	292	326	367	400
Totale	**6.701**	**6.602**	**6.793**	**6.975**	**7.434**	**5.279**	**5.000**	**4.574**	**4.040**	**3.805**

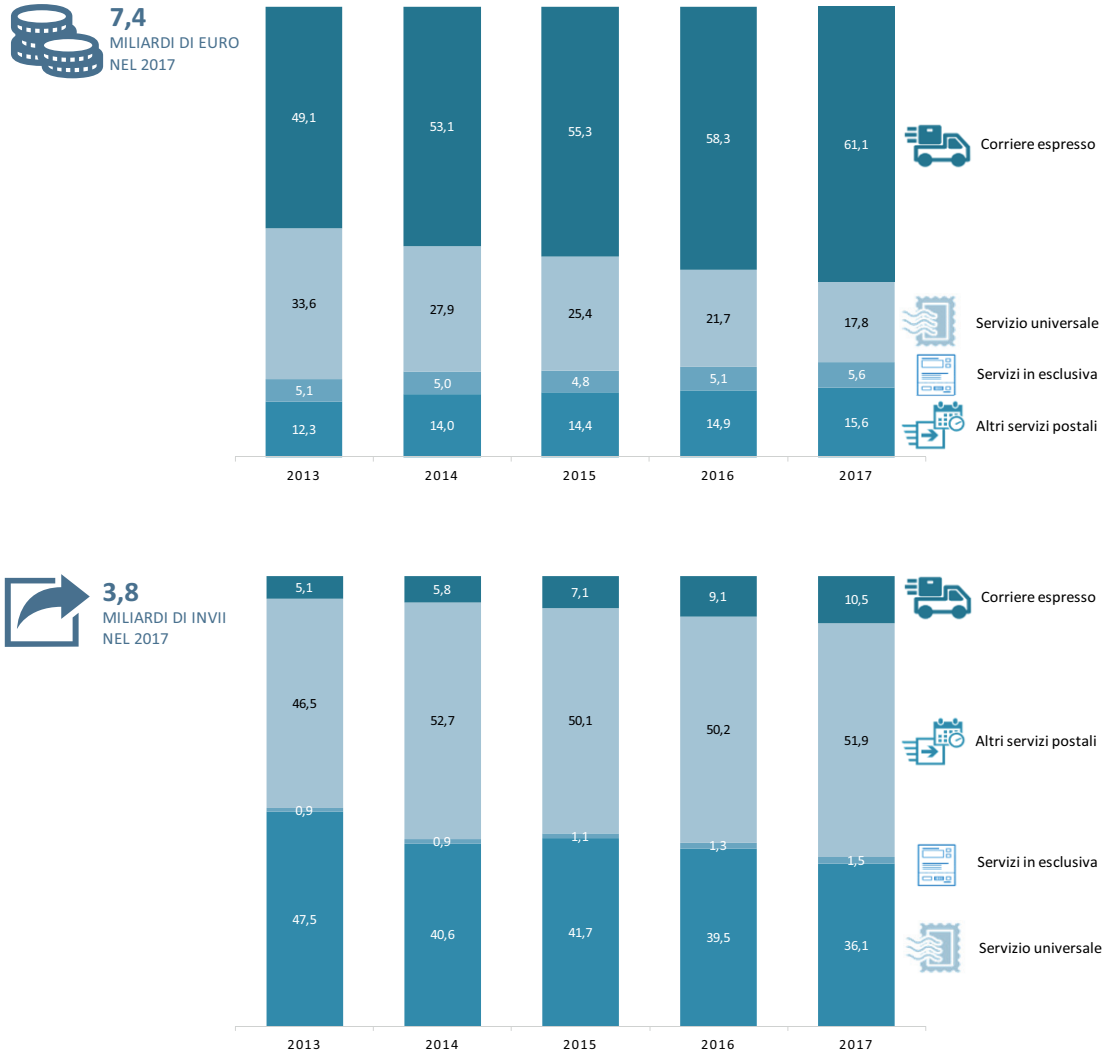


Figura 3.2.4 - Distribuzione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali

che hanno gli operatori di valorizzare le proprie prestazioni grazie alla fornitura di nuovi servizi a valore aggiunto.

Gli investimenti e la rete di accesso ai servizi postali

Il settore postale registra un lieve aumento degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali: nel 2017 questi ammontano a 438 milioni di euro, l'1,4% in più rispetto all'anno precedente. Al riguardo si osserva che gli investimenti di Poste Italiane sono aumentati rispetto all'anno precedente, mentre si registra una diminuzione degli investimenti da parte di molti degli altri operatori censiti.

Dopo un sensibile calo degli addetti verificatosi negli anni passati, nel 2017 il numero di lavoratori presenti nel mercato postale (pari a 148.834) è leggermente aumentato (0,7%): anche grazie alla concorrenza tra gli operatori, cresce infatti il numero di portalettere che, nell'ultimo anno, è pari a 38.285 (+6% rispetto al 2016).

La rete di accesso italiana ai servizi postali consta di 16.287 punti di accettazione, in aumento del 3,6% rispetto al 2016: la maggior parte di questi (il 78,7%) è costituita dagli uffici di Poste Italiane, l'unico operatore che possiede una rete capillare su tutto il territorio nazionale. Visto che il numero di uffici postali di Poste Italiane si riduce anno dopo anno (anche a causa del processo di razionalizzazione della rete), l'aumento totale dei punti di accentazione è dunque riconducibile alla volontà degli operatori alternativi di aumentare la propria presenza sul territorio.

Al fine di operare un confronto sul grado di capillarità della rete postale, si è raffrontato il numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente in Italia e la dimensione media della relativa area coperta con i medesimi valori registrati in Austria, Francia, Germania e Polonia nell'anno 2016. Dall'analisi di questi due indicatori emerge che: *i*) in termini di popolazione servita, la capil-

larità della rete postale assume valori confrontabili in tutti i Paesi analizzati (Figura 3.2.5); *ii*) in termini di area coperta, la rete postale italiana è più capillare rispetto a quella in Austria, Francia e Polonia, e inferiore per capillarità solo a quella tedesca (Figura 3.2.6).
Nell'ambito delle informazioni relative alla capillarità della rete di accesso, giova menzionare le 48.300 cassette postali dell'operatore incaricato del servizio universale in Italia.

I servizi postali rientranti nel perimetro del servizio universale

I prodotti postali rientranti nel servizio universale[98] – gli invii ordinari e prioritari (come definiti dalla delibera n. 396/15/CONS) fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, gli invii raccomandati, gli invii assicurati e gli invii di posta massiva rientranti negli obblighi derivanti dalla normativa in atto – hanno generato ricavi per oltre 1,3 miliardi di euro, in diminuzione del 12,6% rispetto all'anno precedente (Tabella 3.2.2). I dati mostrano che anche i volumi totali sono in calo, del 14%.
A questi devono aggiungersi i servizi di notifica degli atti giudiziari di cui alla legge n. 890/1982 e s.m.i. e le violazioni del codice della strada di cui all'art. 201 del D. L. n. 285/1992, affidati in esclusiva a Poste Italiane fino a settembre 2017 che, lo scorso anno, hanno generato ulteriori ricavi pari

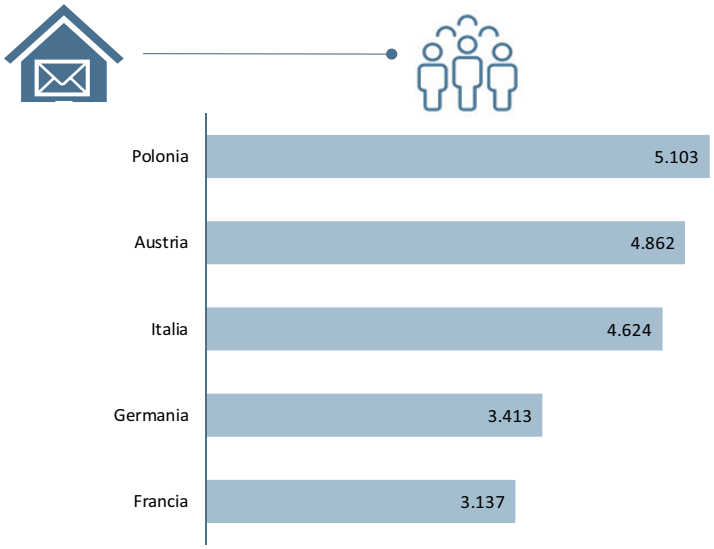


Figura 3.2.5 - Numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2016)

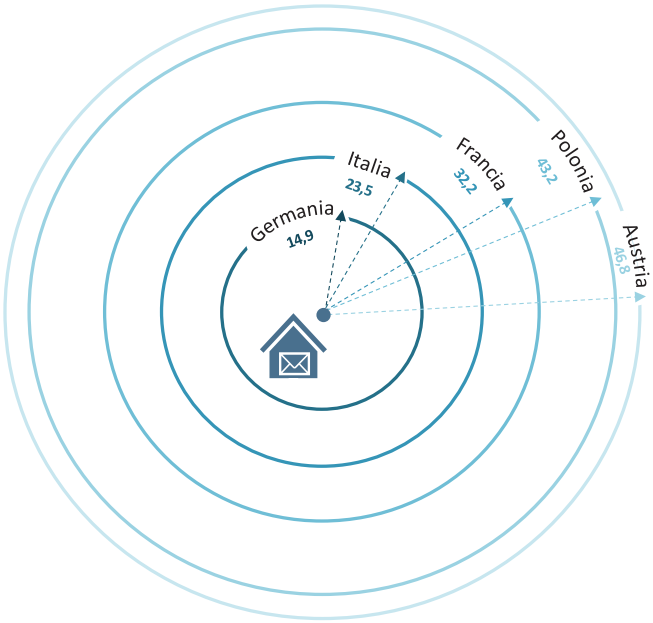


Figura 3.2.6 - Dimensione media (in km²) dell'area coperta da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2016)

Tabella 3.2.2 - Ricavi e volumi del servizio universale

	Ricavi (milioni €)					Volumi (milioni di invii)				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Posta nazionale	2.024	1.627	1.506	1.303	1.110	2.339	1.874	1.763	1.447	1.226
Posta transfrontaliera	225	218	223	209	211	171	156	145	148	146
Totale	**2.249**	**1.845**	**1.729**	**1.512**	**1.321**	**2.510**	**2.030**	**1.908**	**1.595**	**1.372**

[98] Nel 2017 l'unico operatore presente nel mercato del servizio universale è Poste Italiane, che detiene quindi una posizione di monopolio.

a 412,9 milioni di euro (per un totale di oltre 56 milioni di pezzi inviati), registrando un aumento, rispetto al 2016, pari al 15% per i ricavi e all'8,7% per i volumi.

Gli altri servizi postali

Il mercato dei servizi postali che non rientrano nel perimetro del servizio universale è caratterizzato da una (recente) apertura alla concorrenza e da una maggiore capacità delle imprese che vi operano a sviluppare servizi a valore aggiunto più rispondenti alle esigenze della domanda (si pensi, ad esempio, a servizi con consegna a data e ora certa), specie quella non residenziale (ad esempio, gli invii multipli).

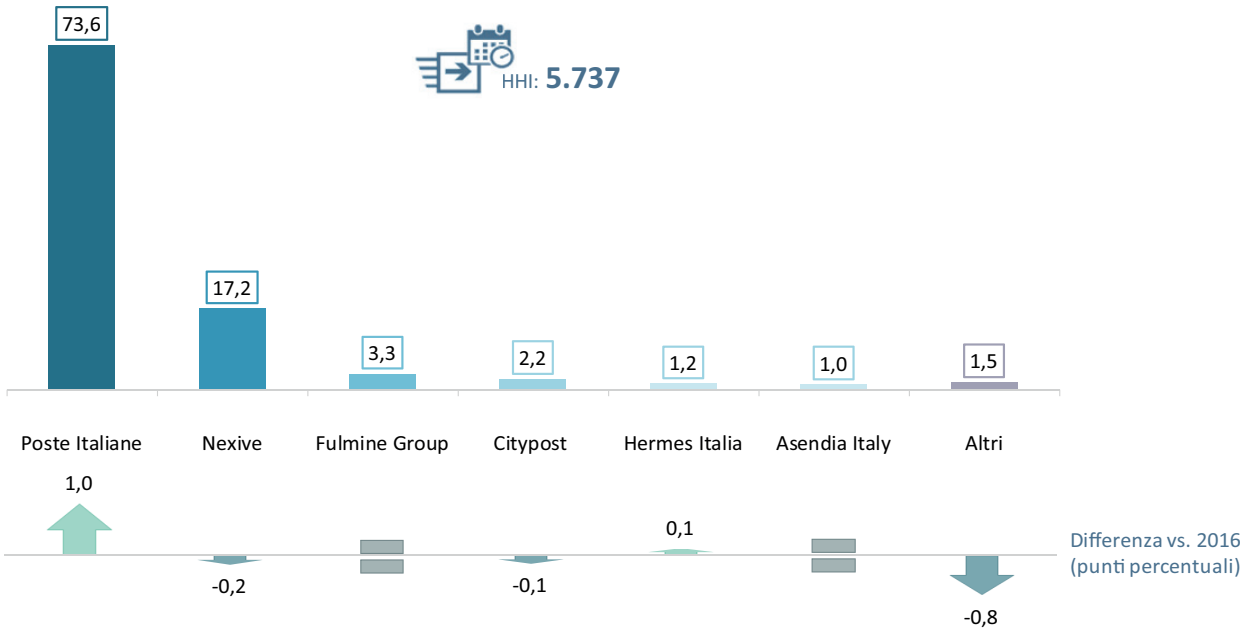
Per questa tipologia di servizi, nell'ultimo quinquennio si registra una decrescita in termini di volumi (-19,4%), a cui corrisponde un aumento del 40,9% dei ricavi. Nell'ultimo biennio, invece, gli invii diminuiscono di circa il 2,5%, mentre i ricavi crescono dell'11,5% (Tabella 3.2.3).

Il contributo della posta nazionale al segmento dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale nel 2017 è stato, in termini di ricavi, pari al 91,4%: di questi, la quota rappresentata dagli invii multipli è diminuita rispetto all'anno precedente attestandosi intorno al 71%. Si evidenzia, infine, che gli invii singoli, pur rappresentando solo il 3,9% dei volumi, contribuiscono per il 26,5% ai ricavi degli invii nazionali relativi ai servizi postali non inclusi nel servizio universale.

Passando alla concorrenzialità del segmento, l'analisi delle quote di mercato mostra che Poste Italiane, con una quota pari a circa il 73,6% continua a detenere una posizione di preminenza che risulta ancora incontrastata dagli altri operatori, le cui quote di mercato sono, nella maggior parte dei casi, di dimensione marginale (Figura 3.2.7). L'elevata quota di mercato di Poste Italiane trova un riflesso diretto nel grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice

Tabella 3.2.3 - Ricavi e volumi dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale

	Ricavi (milioni €)					Volumi (milioni di invii)				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Posta nazionale	750	845	890	940	1.058	2.390	2.573	2.225	1.959	1.917
di cui invii singoli	173	182	188	217	306	252	305	193	84	78
di cui invii multipli	577	663	701	724	752	2.138	2.268	2.033	1.875	1.839
Posta transfrontaliera	71	79	87	97	99	63	60	66	68	59
Totale	**821**	**924**	**976**	**1.038**	**1.157**	**2.452**	**2.633**	**2.291**	**2.027**	**1.976**



HHI=Indice di concentrazione di Herfindahl-Hirschman

Figura 3.2.7 - Quote di mercato per i servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale (2017, %)

HHI (indice di concentrazione Herfindahl-Hirschman), che nel 2017 ha raggiunto un livello superiore ai 5.700 punti.

I servizi di corriere espresso

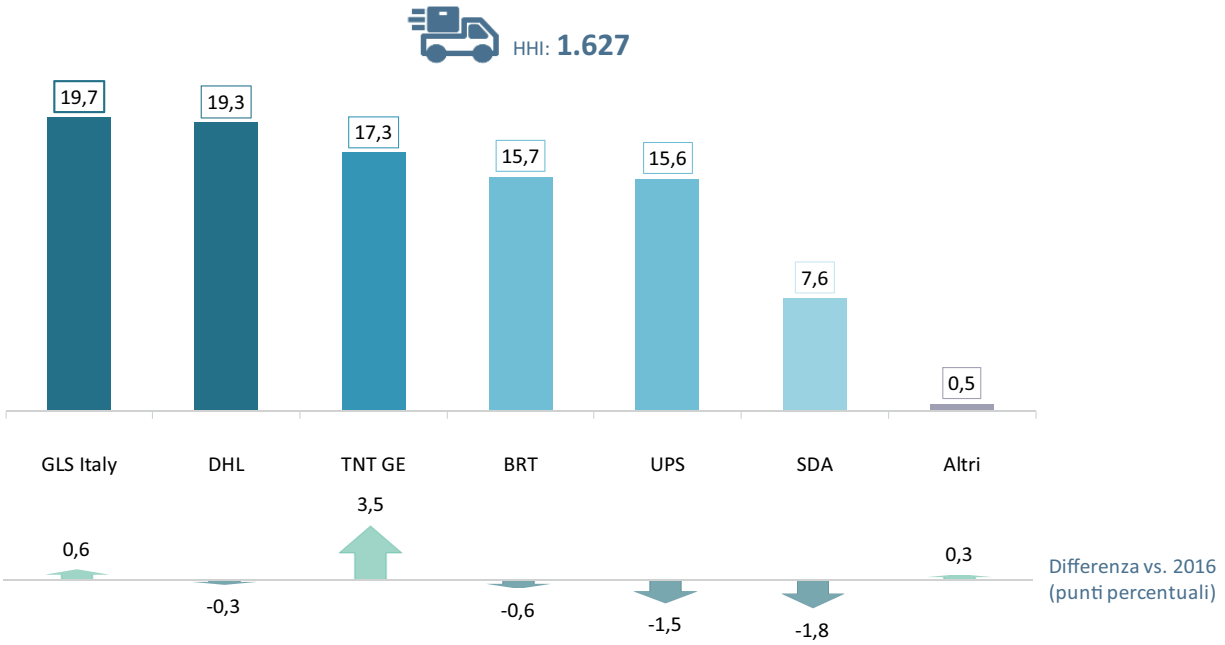
Si ricorda che i corrieri espresso sono soggetti autorizzati che offrono un servizio espresso di corrispondenza e recapito contraddistinto dalla disponibilità di caratteristiche o servizi aggiuntivi, quali la maggiore velocità di recapito, l'affidabilità della spedizione, la possibilità di seguire l'invio durante tutte le sue fasi (*tracking*), la consegna a un orario predefinito e la conferma di avvenuta consegna. In Tabella 3.2.4 sono riportati i ricavi e i volumi dei servizi di corriere espresso relativi agli ultimi cinque anni: è possibile osservare che nel 2017 il mercato dei servizi di corriere espresso è composto, in volume, per circa quattro quinti da invii nazionali, che rappresentano circa il 60% dei ricavi del comparto; gli invii diretti verso l'estero, invece, pur rappresentando solamente il 10,2% dei volumi, hanno generato circa un terzo dei ricavi.

Complessivamente, nel biennio 2016-2017, si registra un deciso aumento sia dei ricavi, sia dei volumi – a cui ha contribuito certamente in larga misura la diffusione dell'*e-commerce* – pari rispettivamente all'11,7% e al 9%. Il *trend* in aumento è confermato dall'osservazione dell'intero periodo 2013-2017, nel quale ricavi e volumi sperimentano un incremento rispettivamente del 38,1% e del 48,1%.

In tema di concorrenzialità del segmento dei corrieri espresso, misurata dalle quote di mercato, si registra la presenza di uno scenario competitivo in cui operano diverse aziende con posizioni fra loro comparabili (Figura 3.2.8). L'operatore riconducibile al gruppo Poste Italiane, SDA, è il sesto operatore del settore in termini di quote di ricavi. Per quanto concerne il grado di concentrazione, l'indice HHI per i servizi di corriere espresso si è attestato nel 2017 intorno a un valore di 1.627 punti, che riflette l'esistenza di una decisa dinamica competitiva.

Tabella 3.2.4 - Ricavi e volumi dei servizi di corriere espresso

	Ricavi (milioni €)					Volumi (milioni di invii)				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Corriere espresso nazionale	1.902	2.020	2.163	2.367	2.733	215	232	261	295	319
Corriere espresso in entrata	261	293	325	346	389	26	29	31	35	41
Corriere espresso in uscita	1.126	1.192	1.272	1.353	1.421	28	31	34	37	41
Totale	**3.290**	**3.505**	**3.760**	**4.066**	**4.543**	**270**	**292**	**326**	**367**	**400**



HHI=Indice di concentrazione di Herfindahl-Hirschman

Figura 3.2.8 - Quote di mercato per i servizi di corriere espresso (2017, %)

3.3 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale

Principali *trend* del 2017

- ✓ Continua la lenta **ripresa nella raccolta pubblicitaria**, grazie principalmente all'*online* che cresce ancora a due cifre, mentre quasi tutti i mezzi tradizionali registrano un andamento negativo.
- ✓ La **televisione** si conferma ancora il mezzo con la maggiore valenza informativa, sia per frequenza di accesso anche a scopo informativo, sia per importanza e attendibilità percepite.
- ✓ Ancora in forte e strutturale calo il mercato dei **quotidiani**, sia nella vendita di copie, sia nel versante pubblicitario.
- ✓ Stabile il **mercato radiofonico**.
- ✓ La forza informativa di **Internet** è in ascesa anche se l'attendibilità percepita delle fonti informative *online* rimane mediamente inferiore rispetto all'affidabilità riscontrata per le fonti tradizionali.
- ✓ Gli italiani accedono all'informazione *online* prevalentemente attraverso **fonti c.d. algoritmiche** (in particolare *social network* e motori di ricerca), consultate da oltre la metà della popolazione.
- ✓ In un momento di fallimenti del sistema dell'informazione, risulta fondamentale il **servizio pubblico radiotelevisivo**, con particolare riguardo a quello di natura locale.

Il sistema informativo italiano

È ampiamente riconosciuto che i mezzi di comunicazione costituiscono la fonte primaria a cui i cittadini si rivolgono per avere informazioni ma anche per maturare orientamenti utili alle scelte politiche. I media, quindi, hanno grande rilevanza sociale e sono in grado di influire su aspetti essenziali della vita democratica.

Il ruolo istituzionale e l'azione regolamentare dell'Autorità nel settore dei media, in base al mandato istitutivo e ai compiti affidati dal legislatore, si fondano sulla necessità di vigilare sul sistema informativo e assicurare la tutela del pluralismo. In un contesto in cui spesso l'evoluzione dei mercati è più veloce dell'evoluzione normativa, il costante monitoraggio e la capacità di analisi dell'Autorità offrono degli strumenti per affrontare le sfide poste dal continuo cambiamento.

Ne è un esempio il "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (si vedano i capitoli precedenti, in particolare il Capitolo I, paragrafo 1.3) avviato dall'Autorità con tutti gli *stakeholder* del settore, caso unico al mondo, per affrontare la problematica relativa alla disinformazione *online*. Lo scenario mondiale è infatti attualmente caratterizzato dall'emergere di fenomeni patologici quali quello delle c.d. *fake news*, e, più in generale, della disinformazione veicolata sempre più spesso attraverso le nuove piattaforme *online*.

La crescente rilevanza di Internet è testimoniata dal fatto che tra i principali operatori del SIC, tre provengono dal mondo dell'*online* (Google, Facebook e Italiaonline; v. paragrafo 2.2).

Questa recente evoluzione, se posta in prospettiva, appare il naturale sviluppo di un ecosistema dell'informazione che da anni sconta irrisolte criticità strutturali. Focalizzando, ad esempio, l'attenzione sulle risorse pubblicitarie – componente che assume sempre più rilevanza tra le fonti di finanziamento dei mezzi di informazione, tanto da rappresentarne oltre la metà delle risorse complessive[99] – si rileva la crescente e strutturale importanza assunta dall'*online advertising* (Figura 3.3.1).

Nel periodo 2012-2017 si registrano riduzioni nella raccolta pubblicitaria di tutti i mezzi tradizionali, mentre l'*online* cresce di oltre il 46%. La stampa è il comparto che ha registrato il declino più significativo, con una riduzione pari a circa il 38% in sei anni (36% per i quotidiani e 40% per i periodici; Figura 3.3.2).

A partire proprio da quotidiani e periodici, la riduzione dei ricavi sottostante all'affermazione di un modello informativo *online* e gratuito ha indotto gli editori a tagliare costi e investimenti nel prodotto informativo, innescando una spirale che si è riflessa anche sulla qualità dell'informazione e quindi sulla reputazione dell'intero sistema informativo[100].

Sotto questo aspetto, l'Autorità ha compiuto, nel Rapporto sul consumo di informazione, una approfondita analisi sul percorso che conduce il cittadino ad acquisire effettivamente l'informazione divulgata dai mezzi di comunicazione, indagando i moderni modelli di accesso e consumo dell'informazione, nonché i fattori atti a incidere sui predetti modelli.

Lo studio, basato, tra l'altro, sui risultati di un'indagine condotta nel 2017 da GfK Italia per l'Autorità su un campione di oltre 14.000 individui rappresentativo della popolazione italiana, ha messo in luce alcune principali evidenze relativamente a come gli individui soddisfano i loro fab-

[99] I valori relativi ai ricavi del settore dei media per l'anno 2017 derivano da stime dell'Autorità.

[100] In tal senso, v. AGCOM, "*Indagine conoscitiva su informazione e Internet in Italia*" di cui alla delibera n. 146/15/CONS.

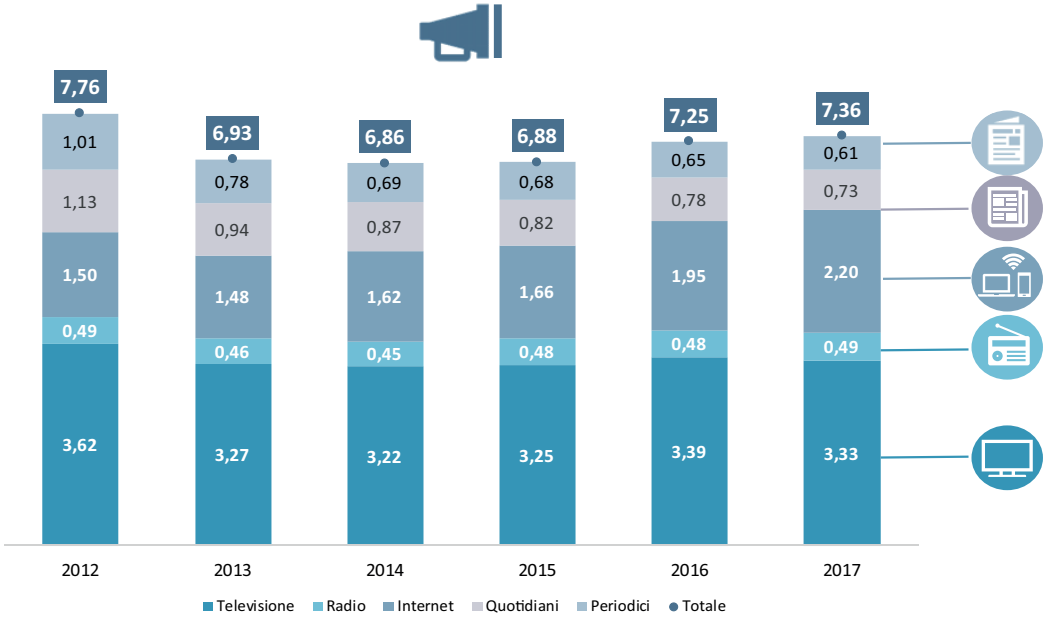


Figura 3.3.1 - Dinamica della raccolta pubblicitaria per mezzo (miliardi di €)

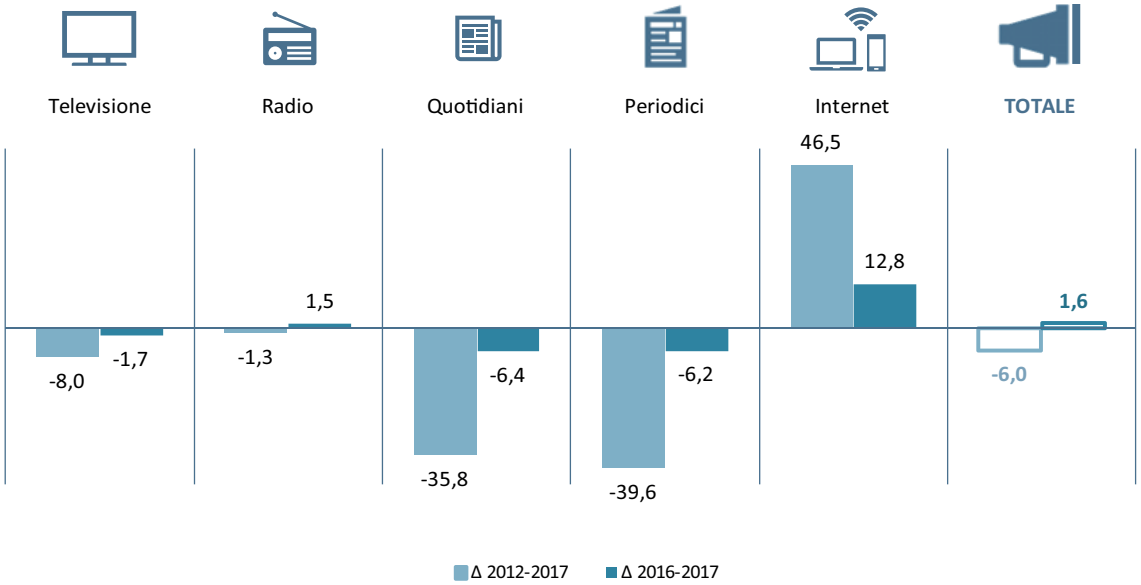


Figura 3.3.2 - Variazioni della pubblicità sui mezzi classici e su Internet (%)

bisogni informativi attraverso una combinazione di media. Questa indagine, infatti, raccoglie informazioni su tutti i mezzi di informazione (tv, radio, quotidiani, Internet) e consente, pertanto, anche un'analisi della multimedialità e della cross-medialità nei processi di consumo informativo.

L'analisi mostra come la televisione mantenga il primato come fonte informativa, sia in assoluto sia per frequenza di accesso (Figura 3.3.3). Oggi, come in passato, la tv rappresenta non soltanto il mezzo più diffuso in Italia, ma anche la porta privilegiata di accesso all'informazione. Si rileva, infatti, che continua ad essere il mezzo con maggiore rilevanza comunicativa, raggiungendo nel giorno medio il 91,3% della popolazione italiana, ed essendo utilizzata da oltre il 90% degli italiani per informarsi (Figura 3.3.4).

Quando si circoscrive l'accesso ai fini informativi, Internet balza al secondo posto, superando la radio. Questi valori confermano la crescente e oramai assoluta importanza della rete nell'ecosistema informativo nazionale e il progressivo spostamento verso diete mediali caratterizzate dal consumo flessibile tipico dei mezzi *online*. La tenuta del mezzo televisivo e l'avanzamento di Internet non sono fenomeni che si osservano

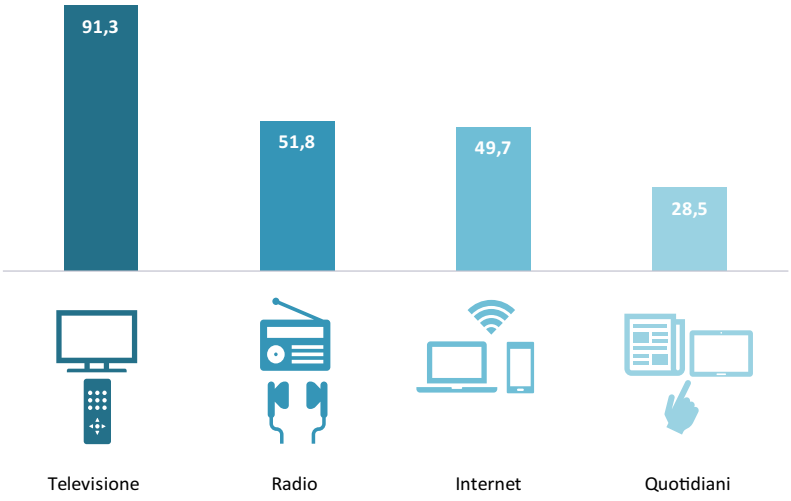


Figura 3.3.3 - Accesso ai mezzi di comunicazione nel giorno medio (2017, % popolazione)

Fonte: AGCOM, *"Rapporto sul consumo di informazione"*, 2018

soltanto in Italia, ma sono riscontrabili in tutti i Paesi economicamente avanzati, che sperimentano altresì la netta riduzione della frequenza di accesso ai quotidiani. D'altronde, i quotidiani, benché consultati per informarsi tutti i giorni da meno del 20% di individui, guadagnano terreno se si considera una frequenza di lettura meno ravvicinata nel tempo, raggiungendo ancora livelli di accesso non eccessivamente distanti da quelli di Internet e della radio.

È da rilevare, inoltre che, affinché l'informazione possa raggiungere un individuo, è indispensabile che egli non solo acceda ai media e compia la scelta ulteriore di fruire dei contenuti informativi messi a disposizione dagli stessi, ma anche che il proprio consumo di informazione avvenga in maniera effettiva e attenta, caratteristica che sembra contraddistinguere i quotidiani più degli altri mezzi (si veda al riguardo la Fig. 3.3.33 nel paragrafo sui quotidiani).

Viceversa, alla grande e sempre maggiore affermazione di Internet come mezzo di informazione di massa, si associano spesso bassi livelli di attenzione. In quest'ultimo caso, infatti, il consumo di informazione avviene spesso in maniera disintermediata (ad esempio attraverso *social network*, v. *infra*), per mezzo di applicazioni in cui le notizie sono confuse con altre informazioni, e contemporaneamente ad altre attività.

Sotto il profilo del pluralismo informativo e della sua salvaguardia, assume rilevanza comprendere se i cittadini scelgono di reperire informazioni accedendo a un solo mezzo o a una pluralità di media. Posto che i vari mezzi possono non veicolare le stesse informazioni, avendo accesso a più mezzi, un individuo ha maggiore probabilità di raggiungere (attivamente o passivamente) l'informazione, così come lo stesso ha maggiori opportunità di conoscere diversi

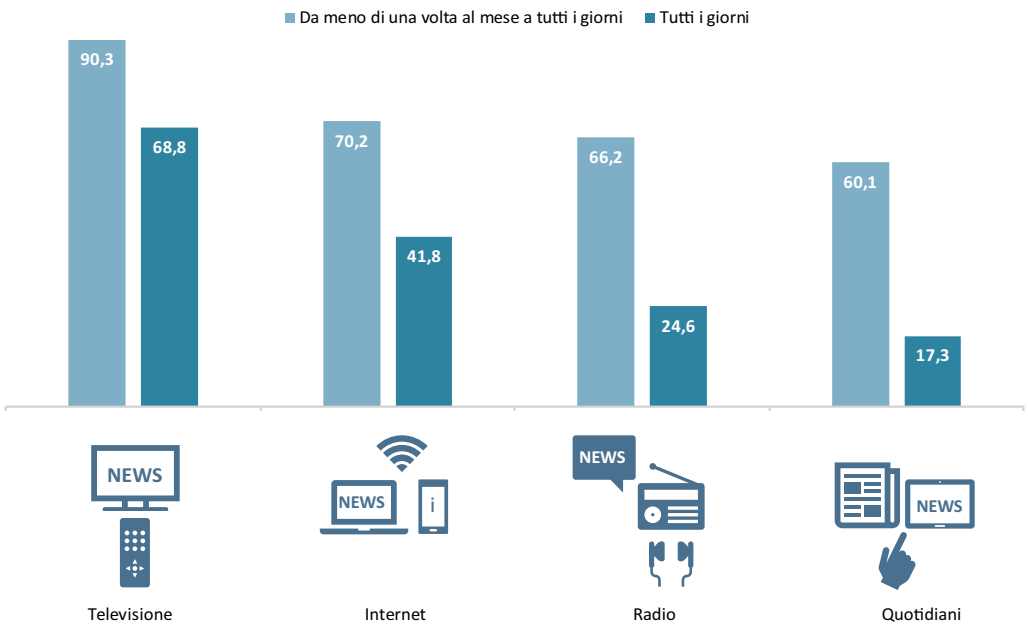


Figura 3.3.4 - Uso dei media per informarsi (2017, % popolazione)

Fonte: AGCOM, *"Rapporto sul consumo di informazione"*, 2018

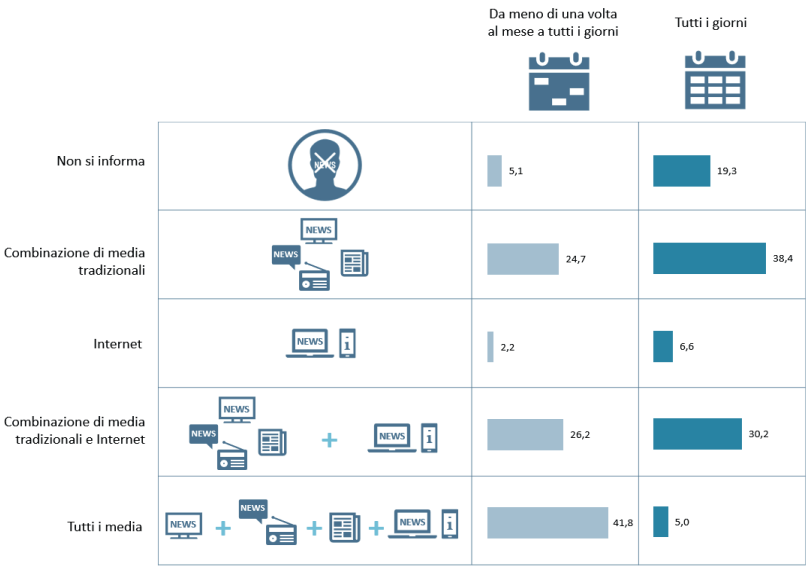


Figura 3.3.5 - Combinazioni di media utilizzati per informarsi, per cadenza di accesso (2017, % popolazione)

Fonte: AGCOM, *"Rapporto sul consumo di informazione"*, 2018

punti di vista e orientamenti sulla base dei quali formare le proprie opinioni. Sotto questo punto di vista, la dieta informativa degli italiani è caratterizzata da uno spiccato fenomeno di cross-medialità, che oramai riguarda oltre i tre quarti della popolazione italiana (Figura 3.3.5).

Solo la televisione resiste ancora come mezzo dotato di un suo bacino (circa l'8% della popolazione) di utenza esclusiva (c.d. *captive*). Rimane, invece, una nicchia di italiani (circa il 5%) che non si informa affatto (almeno non attraverso i mezzi di comunicazione di massa).

L'Autorità ha inoltre condotto un'analisi per verificare se e in che misura alcune caratteristiche individuali (quali genere, età, titolo di studio, reddito, situazione occupazionale, area geografica di residenza) influiscono sulla fruizione dei media per finalità informative (Figura 3.3.6).

Dei fattori presi in esame, il genere, l'età, l'istruzione, la condizione professionale e il reddito risultano significativi. I restanti fattori, quali la zona geografica di residenza così come la numerosità della popolazione del comune in cui si vive che, peraltro, nella lettura di molti fenomeni sociali costituiscono elementi discriminanti, in questo caso non risultano avere significatività statistica.

Per quanto riguarda l'età, l'analisi evidenzia come al crescere della stessa aumenti la probabilità di

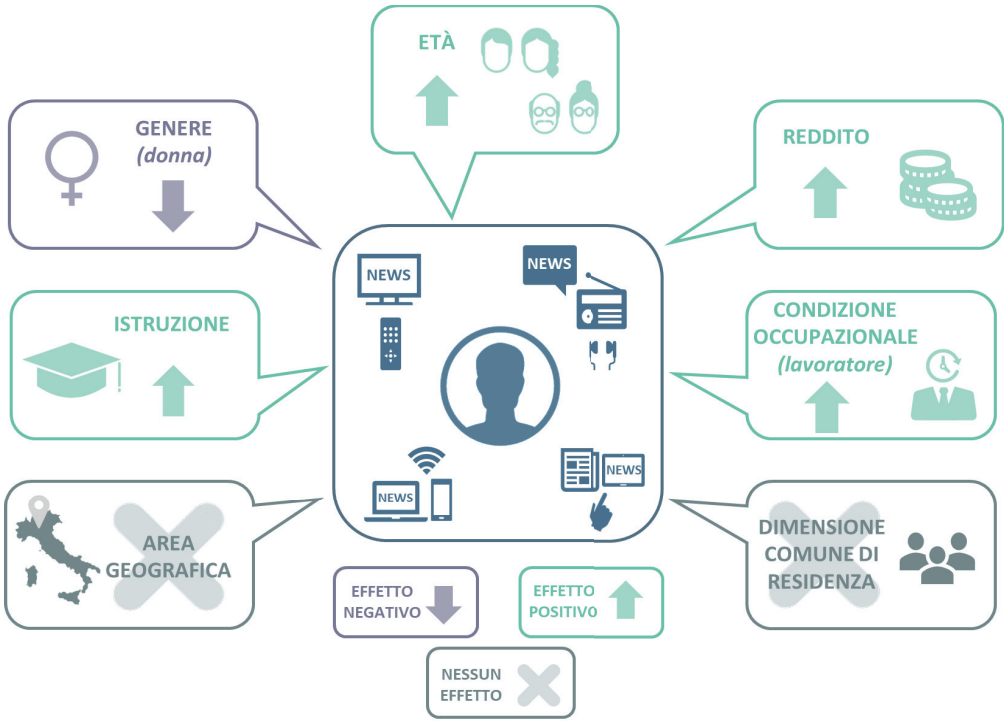


Figura 3.3.6 - Effetti dei fattori individuali sulla fruizione di informazione

Fonte: AGCOM, *"Rapporto sul consumo di informazione"*, 2018

accedere a un numero maggiore di media per assolvere i fabbisogni informativi. Sono però soprattutto istruzione e reddito a incidere sull'appartenenza dei cittadini ai vari gruppi di consumo informativo. Un più elevato livello scolastico spesso si traduce in una maggiore vivacità di interessi tale da spingere gli individui, a parità di altre condizioni, a informarsi tramite l'utilizzo di più mezzi.

Quando il reddito è elevato è molto probabile accedere a tanti mezzi di informazione, viceversa nel caso di sacche di povertà aumenta la probabilità di esclusione o marginalizzazione. Più specificamente, un individuo con basso reddito registra la più alta probabilità di trovarsi nel gruppo di coloro che non si informano o che lo fanno con un solo mezzo.

Del resto, la letteratura è concorde nell'evidenziare come le disuguaglianze intese in senso ampio, ossia le situazioni di svantaggio ed esclusione sociale, si traducano in condizioni di esclusione o marginalizzazione mediale. Una volta esclusi dal dibattito pubblico, questi gruppi sociali rischiano di essere ulteriormente discriminati dagli interventi sociali e politici, innescando un circolo vizioso di povertà economica, esclusione sociale e marginalizzazione mediale.

L'Autorità ha poi condotto uno specifico approfondimento sul consumo di informazione *online*. L'esame delle caratteristiche e delle modalità di fruizione per scopi informativi delle fonti governate da algoritmi, in particolare dei *social network*, ha messo in evidenza luci e ombre, riconducibili principalmente alla varietà e pluralità delle fonti *online*, da un lato, e alla scarsa riconoscibilità dell'informazione in rete e alla tendenza degli utenti del mezzo alla polarizzazione ideologica, dall'altro. L'analisi di queste problematiche sarà approfondita nel successivo paragrafo relativo a Internet.

Parallelamente all'analisi della domanda di informazione, l'Autorità ha svolto un approfondimento sulle nuove forme di offerta, tra cui, in particolare, quelle riconducibili agli editori esclusivamente *online*. L'innovazione tecnologica ha indotto nuove forme di fruizione dei contenuti informativi, nuovi ingressi nel settore, ma anche nuove forme di fallimenti di mercato che stanno ridefinendo tutte le fasi della filiera dell'informazione, dalla produzione al consumo.

In particolare, l'analisi condotta nell'ambito dell'Osservatorio sulle testate *online*[101] consente di delineare per la prima volta un quadro accurato del settore, evidenziandone caratteristiche e criticità.

Innanzitutto, il settore vede la presenza di poche imprese di maggiori dimensioni (la c.d. "testa" della distribuzione settoriale) e un'elevata presenza di piccoli editori ("coda lunga"). Questa peculiare distribuzione, tipica di molti mercati Internet, è dovuta alla presenza di basse barriere all'entrata e, al contempo, di elevati ostacoli al successivo sviluppo economico delle testate.

L'Autorità calcola in ben oltre un migliaio gli editori che editano testate *online*; molti di essi provengono dai media tradizionali, in particolare da quotidiani e periodici. Limitando l'analisi ai soli editori *web* puri, attualmente essi possono essere stimati in circa 800 unità.

Il ricavo medio annuo di questi editori è pari a 337.806 euro, ma la distribuzione per classi di fatturato è assai differenziata, tale da rendere il valor medio un dato poco illustrativo delle caratteristiche del settore (Figura 3.3.7). Nel caso delle testate *online*, si può dire che la "coda lunga" della distribuzione sia formata dal 68% dei soggetti attivi nel settore, imprese che fatturano annualmente meno di 100.000 euro. Il che dimostra l'esistenza di una grossa fetta di editori che presentano carattere più amatoriale che commerciale. Sono per lo più microimprese in cui il proprietario, spesso un *ex* giornalista proveniente dal mondo dei media tradizionali, svolge la funzione di tuttofare (imprenditore, direttore responsabile della testata, ecc.) e opera più per passione che per finalità di lucro.

La "testa" della distribuzione è formata da un 7% di editori *web* che fatturano mediamente intorno ai 3 milioni di euro. Comunque, si tratta di realtà di dimensioni economiche limitate, non paragonabili alle realtà tradizionali.

Dall'analisi di questo settore emerge in tutta la sua rilevanza la sussistenza di una forte correlazione tra risorse economiche e investimenti. La carenza di adeguate risorse, correlata all'asimmetrica distribuzione della pubblicità *online*, impedisce spesso agli editori *online* di strutturarsi, investendo nella professione giornalistica.

Il problema del finanziamento dell'informazione e dei c.d. modelli di *business* degli editori *web*, è stato approfondito e ne emerge un quadro in cui la differenziazione del prodotto informativo (in particolare di tipo orizzontale) assume una rilevanza centrale.

[101] AGCOM, "*Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018*".

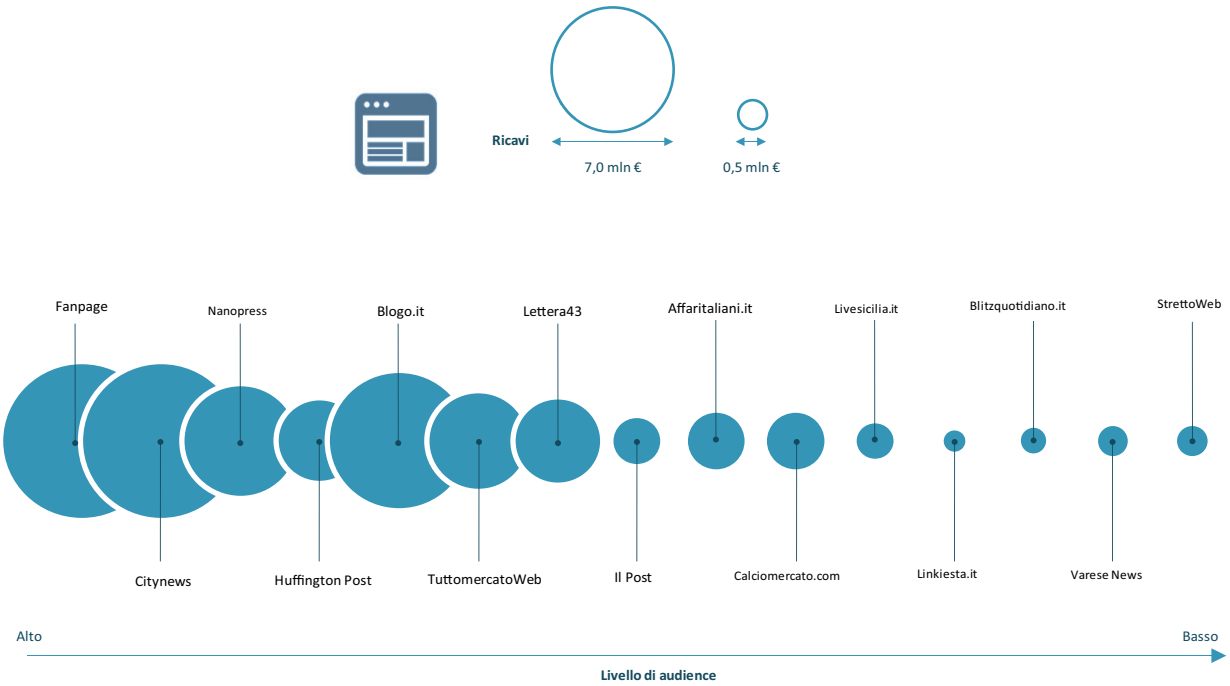


Figura 3.3.7 - Dimensione economica delle principali testate *online* ordinate per *audience*

Fonte: AGCOM, *"Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018"*

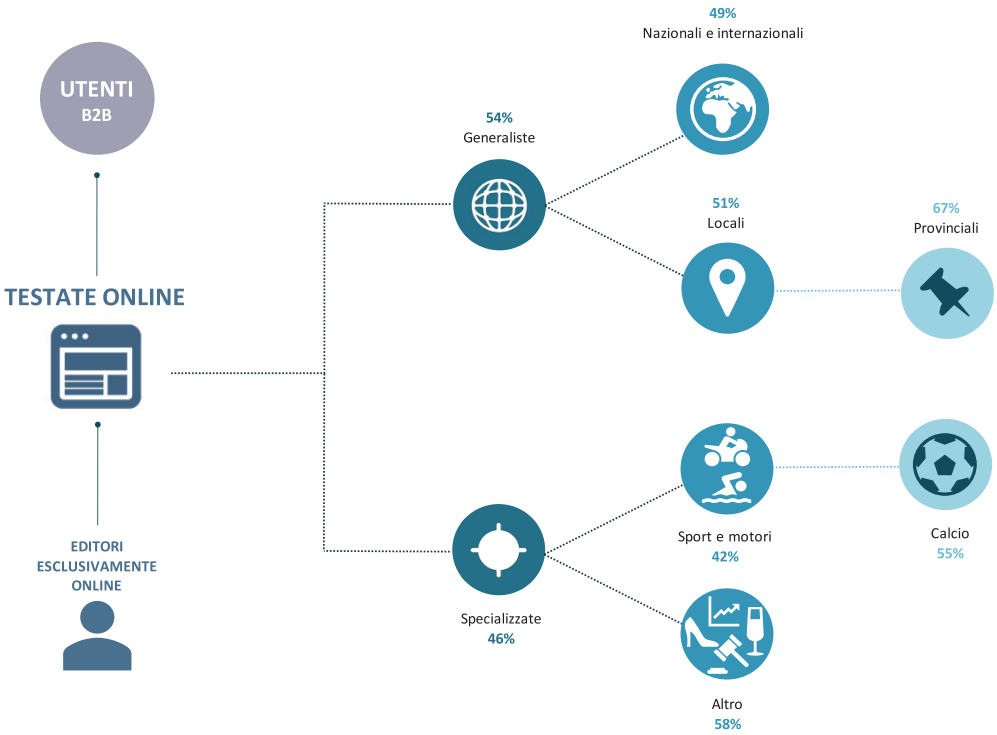


Figura 3.3.8 - La specializzazione orizzontale delle testate *online*: contenuti (generalisti *vs*. specializzati) e ambito geografico (nazionale *vs*. locale)

Fonte: AGCOM, *"Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018"*

Le testate *online* si sono naturalmente specializzate, per tipologia di contenuto e per ambito territoriale di riferimento (Figura 3.3.8). La specializzazione dei contenuti, in particolare, permette ad alcuni editori di stimolare la disponibilità a pagare di alcune nicchie di utenza, in particolare quelle dei professionisti, anche se l'informazione *online* è quasi esclusivamente di tipo gratuito. Anche le

testate c.d. generaliste (nei contenuti) si differenziano, e lo fanno essenzialmente utilizzando due leve editoriali: il posizionamento ideologico e quello territoriale. Mentre il primo è spesso appannaggio dei quotidiani cartacei e dei relativi siti *web*, le testate *online* si caratterizzano soprattutto in termini geografici. Oltre la metà di esse (51%) presenta, infatti, un profilo locale, offrendo una risposta alla domanda di informazione di prossimità e consentendo un riscontro all'esigenza di fare parte di una comunità, ponendosi sempre più spesso come punto di riferimento per il cittadino, assolvendo sovente allo stesso ruolo svolto finora dal quotidiano cartaceo locale, ma con il maggiore coinvolgimento permesso dai *social network*. L'analisi evidenzia come il bacino territoriale di riferimento per le testate *online* sia più spesso quello provinciale (34%), rispetto ad ambiti più ristretti (comunale, 3%) o più allargati (regionale, 14%).

Le testate che operano esclusivamente in rete mantengono ancora, rispetto a quelle tradizionali, una minore reputazione e conoscibilità del marchio, a parte l'affermazione locale di alcune testate *online*. Ciò rende attualmente impraticabile il finanziamento delle notizie, specie di attualità, attraverso modelli a pagamento. La forza del marchio degli editori tradizionali si trasferisce sul *web*, mentre scende drasticamente per le testate esclusivamente *online*.

Peraltro, l'ascesa di Internet come fonte di informazione risente anche delle specificità dell'offerta informativa *online*, che si contraddistingue per abbondanza e personalizzazione di contenuti, rinvenibili in siti/applicazioni sia di editori tradizionali ed esclusivamente *online*, sia di aggregatori di notizie e *social media*.

D'altra parte, in un contesto caratterizzato dallo "spacchettamento" del prodotto informativo e da una fruizione frammentata dei contenuti (articoli, commenti, video, *post*, ecc.), le piattaforme fungono da intermediari per l'accesso all'informazione *online* da parte dell'individuo. Le testate esclusivamente *online*, quindi, dipendono maggiormente dal ruolo di *gatekeeping* delle piattaforme *online* (Google e Facebook in particolare) e dei relativi algoritmi (Figura 3.3.9).

L'importanza che rivestono le piattaforme per arrivare a raggiungere la propria *audience*, anche in virtù del tipo di navigazione che avviene attraverso di esse, rende, anche per ovvie ragioni storiche, le testate *online* e i loro marchi meno riconoscibili e popolari presso il pubblico, rendendo, come detto, il cittadino sempre meno consapevole della fonte informativa da cui provengono le notizie a cui accede. Si rileva, quindi, che, se nel breve periodo l'utilizzo di motori di ricerca e *social network* porta agli editori traffico e *audience*, nel più lungo periodo rischia tuttavia di rallentare il processo di affermazione

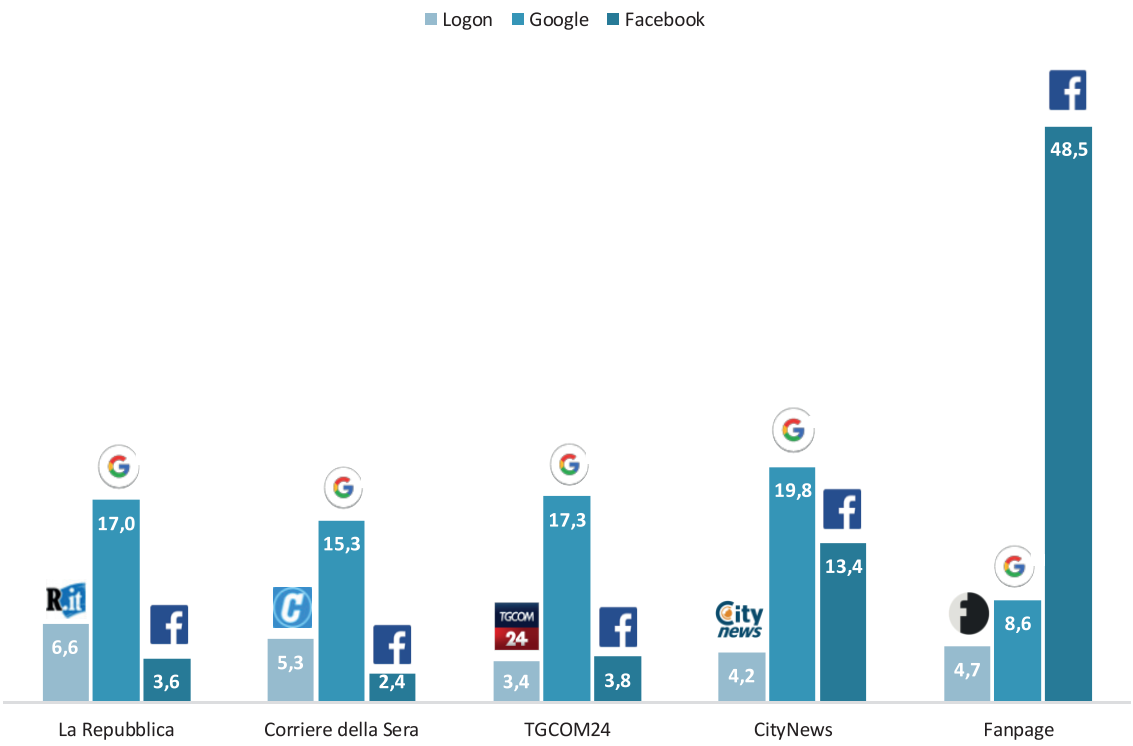


Figura 3.3.9 - Flussi di traffico in entrata per i principali siti di editori (% utenti *desktop*)

Fonte: AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018

dei nuovi marchi editoriali, dato che gli utenti che accedono alle notizie tramite gli intermediari *online* spesso non le associano agli editori quanto piuttosto alle piattaforme stesse, rendendo impraticabile il finanziamento delle notizie, specie di attualità, attraverso modelli a pagamento.
L'affermazione di nuovi formati di *news online*, quali i video, e la loro distribuzione tramite le piattaforme, comporta inoltre una certa confusione tra le *hard news* (notizie di attualità, politica, cronaca, ecc.) e le *soft news* (ad esempio quelle relative al *gossip*). La confusione delle fonti e dei formati rischia di confondere i piani informativi, non riuscendo spesso il cittadino a distinguere la testata *online* dalla piattaforma che la veicola. Ciò, in momenti di diffusione di notizie false o comunque non verificate, accresce la sensazione di poca affidabilità dell'intero ecosistema *online* (Figura 3.3.10).

In un momento di fallimenti (nuovi e antichi) del sistema dell'informazione, giacché le spinte del mercato non riescono a risolvere i problemi riscontrati, il ruolo del servizio pubblico assume una rilevanza nuova e una diversa connotazione.
Al riguardo, data l'importanza che riveste ancora la televisione, che si conferma tuttora il mezzo con la maggiore valenza informativa (v. *supra*), l'Autorità ha condotto un approfondimento sul servizio pubblico radiotelevisivo. Particolare attenzione è stata data a quello di natura locale, dal momento che l'informazione locale appare in una posizione più critica di quella nazionale: da un lato, il cittadino domanda sempre più notizie sul proprio contesto geografico; dall'altro lato, l'offerta non appare seguire tale richiesta, stante le crescenti difficoltà degli editori a remunerare questo tipo di attività. Di conseguenza, a fronte della potenziale moltitudine di contenuti e di fonti informative, esiste il concreto pericolo di una carenza di informazione specificamente dedicata alle comunità locali. L'ambito locale, invece, rappresenta, dal lato della domanda, un punto di riferimento sempre più importante per l'individuo che, attraverso il senso di appartenenza alla comunità locale, conserva la propria identità in un ambiente che diventa sempre più globalizzato.
Si registra, quindi, un crescente e strutturale squilibrio tra domanda e offerta di informazione locale, un vero e proprio fallimento di mercato su cui il servizio pubblico appare, in Italia e all'estero, in una posizione ideale per intervenire e cercare di ristabilire condizioni di efficienza sociale.
L'azione del servizio pubblico a livello locale deve sostenere il ruolo di garante di un'informazione di prossimità sul territorio,

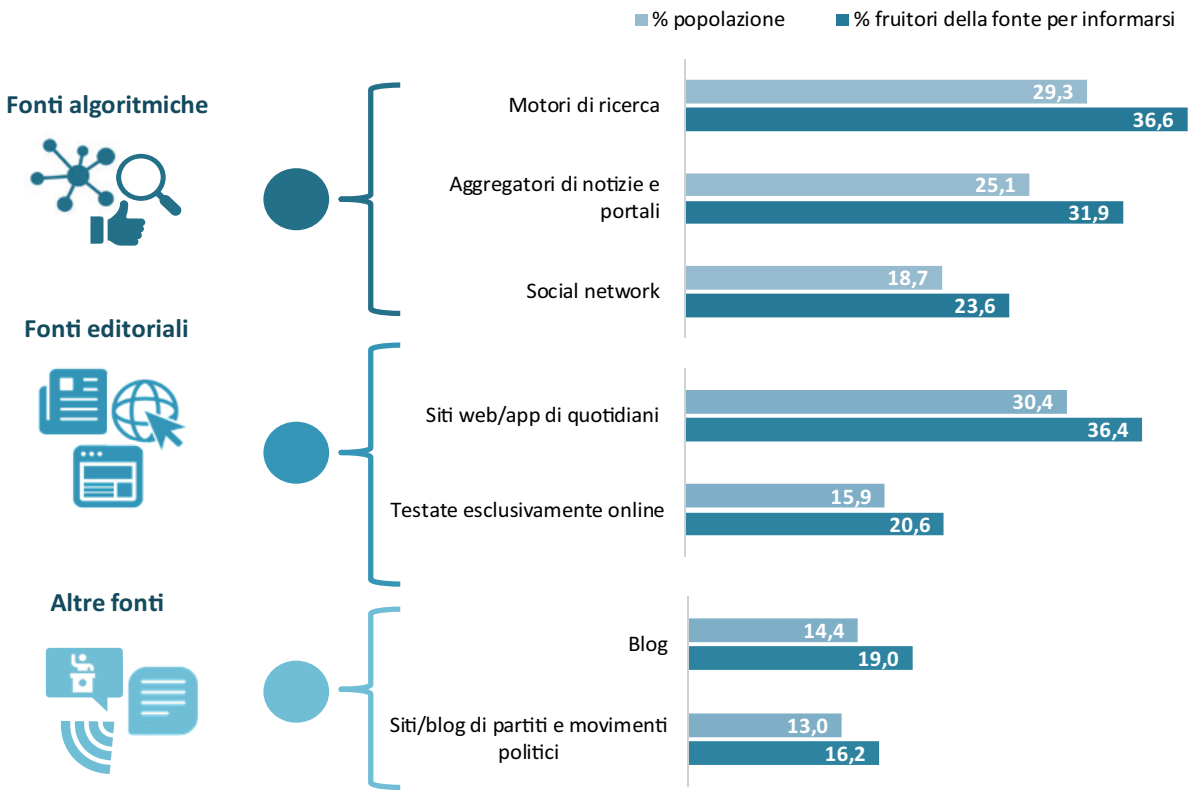


Figura 3.3.10 - Affidabilità delle fonti informative

Fonte: AGCOM, *"Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018"*

su un mercato merceologico di per sé ampio, in cui è viva la domanda di informazione, ma che al contempo attraversa un impoverimento dal lato dell'offerta.

In Italia in particolare, Rai3 è tenuta a pianificare specifiche finestre di programmazione destinate alla trasmissione di informazioni locali e alla programmazione degli eventi di rilevanza territoriale. Questo canale, nato il 15 dicembre 1979 a seguito della riforma del 1975, ha sempre avuto una vocazione editoriale per l'informazione e la cultura, affiancando a tale connotazione anche una declinazione locale. Tale connotazione è rinvenibile particolarmente nella trasmissione del notiziario televisivo locale (ora "TG Regione"/"TGR"), dedicato espressamente all'informazione regionale, e nella parziale incorporazione, dalla nascita e fino alla riforma del 1987, di tale testata nello stesso "TG3", notiziario quotidiano del canale televisivo. È proprio la testata TGR che, producendo e diffondendo informazione nazionale e regionale per la tv, la radio e il *web* dal 1979, si caratterizza ancora oggi come la testata RAI più legata ai territori.

La programmazione complessiva di Rai3 risente dunque di un "decentramento" e, coerentemente con il dettato legislativo e con la missione di servizio pubblico individuata dal legislatore, offre anche servizi per le minoranze culturali e linguistiche.

Il TGR è una testata attualmente costituita da 24 redazioni regionali di cui una bilingue (italo-francese, attiva in Valle d'Aosta) e 3 in lingua minoritaria (sloveno a Trieste, tedesco e ladino a Bolzano), una redazione centrale e tre redazioni distaccate (Sassari, Udine e Catania). Tutta l'offerta informativa della testata TGR è oggi prodotta dalla Direzione Coordinamento Sedi Regionali ed Estere, per il tramite degli Uffici centrali di Roma, delle Sedi Regionali e provinciali e degli Uffici distaccati, oltre che dai Centri di produzione di Roma, Milano, Napoli e Torino.

L'offerta della testata, nello specifico, si compone principalmente di contenuti informativi e di approfondimento dedicati all'ambito locale, pur producendo anche rubriche a diffusione e a vocazione nazionale. Nel dettaglio, l'offerta informativa si articola in diverse edizioni giornaliere di notiziari regionali diffusi sia attraverso i telegiornali, sia attraverso i giornali radio e trasmessi all'interno di finestre regionali nella programmazione dei canali nazionali Rai3 e Radio1. Inoltre, la testata produce alcuni programmi di informazione e intrattenimento a diffusione nazionale e regionale.

In totale, la testata TGR ha trasmesso, nel 2015, oltre 14.000 ore di contenuti informativi tv e radio, parte dei quali dedicati appunto alle minoranze linguistiche, e distribuito circa 30.000 contributi verso le testate nazionali, oltre alle ore di programmazione dedicate alle minoranze.

Le redazioni della testata TGR ospitavano, a dicembre 2015, 753 giornalisti, distribuiti sul territorio nazionale secondo quanto riportato nella Figura 3.3.11.

Dall'analisi svolta dall'Autorità emerge con chiarezza come l'informazione locale di servizio pubblico, rappresentata dalla testata

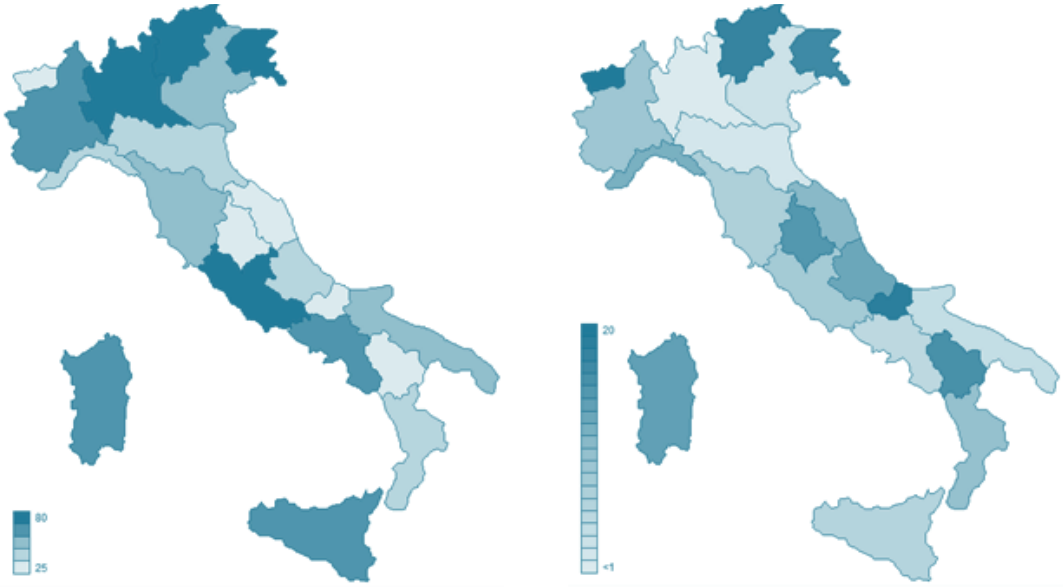


Figura 3.3.11 - TGR: numero di giornalisti per redazione regionale
(dicembre 2015, valori assoluti a sinistra e su 100.000 abitanti a destra)

Fonte: AGCOM, *"L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico"*, 2017

Nota: per il Trentino-Alto Adige sono stati considerati i giornalisti presenti nelle redazioni delle Provincie autonome di Bolzano e di Trento.

giornalistica regionale, abbia un ruolo di primaria importanza nei sistemi informativi territoriali. Il TGR è la prima fonte di informazione locale in quasi tutte (sedici su venti) le regioni italiane, raggiungendo ovunque valori di ascolto assai elevati, anche se in strutturale declino.

Proprio l'importanza, a livello informativo, che ha assunto il servizio pubblico radiotelevisivo locale presuppone forme di *accountability* dello stesso, che siano in grado di valutare efficienza ed efficacia della società incaricata di tale fondamentale servizio alle comunità locali, oltre che la correttezza, l'indipendenza, l'imparzialità e il pluralismo della propria offerta informativa.

Un indicatore di efficienza può essere calcolato, per ogni redazione regionale, come il rapporto tra il costo sostenuto per finanziare le attività redazionali e i contatti medi raggiunti dal prodotto informativo stesso (il TGR). Tuttavia, l'esistenza di costi fissi di produzione fa sì che l'eterogeneità regionale sia spiegabile in parte anche dalla presenza di economie di scala. In pratica, come illustrato in Figura 3.3.12, esiste una frontiera di efficienza di questo indicatore (rappresentata dalla curva di inviluppo in figura) che, a causa della presenza di economie di scala, è necessariamente decrescente all'aumentare della popolazione di riferimento. Le redazioni regionali che si situano al di sotto di tale curva sostengono costi per contatto più bassi rispetto alla frontiera efficiente e presentano, pertanto, dal punto di vista di questo indicatore, un maggiore livello di efficienza.

Questo esercizio rappresenta una prima simulazione basata su dati parziali e su una metodologia ancora sperimentale. In tal senso, deve essere considerato soltanto come un primo passo verso l'individuazione di una strumentazione più oggettiva per l'*accountability* della funzione di servizio pubblico che appare rivestire un'importanza cruciale per la valutazione dei prodotti informativi, nell'ambito dei quali l'informazione locale assume una rilevanza centrale per la vita democratica del nostro Paese.

La televisione

Al pari degli altri mezzi di comunicazione, il settore televisivo è tuttora caratterizzato da profonde trasformazioni tecnologiche e di mercato, che hanno favorito l'affermazione di nuovi processi produttivi, modelli di *business* e di consumo condizionando, pertanto, le modalità, le caratteristiche (quantità e qualità) dei contenuti audiovisivi veicolati agli utenti finali, influendo altresì sui processi competitivi. Dal lato dell'offerta, dapprima i processi di digitalizzazione delle piattaforme terrestri e satellitari, e più recentemente la diffusione delle reti a banda larga e ultra-larga sia fisse sia mobili, con il conseguente rafforzamento dei processi di convergenza fra telecomunicazioni e servizi di

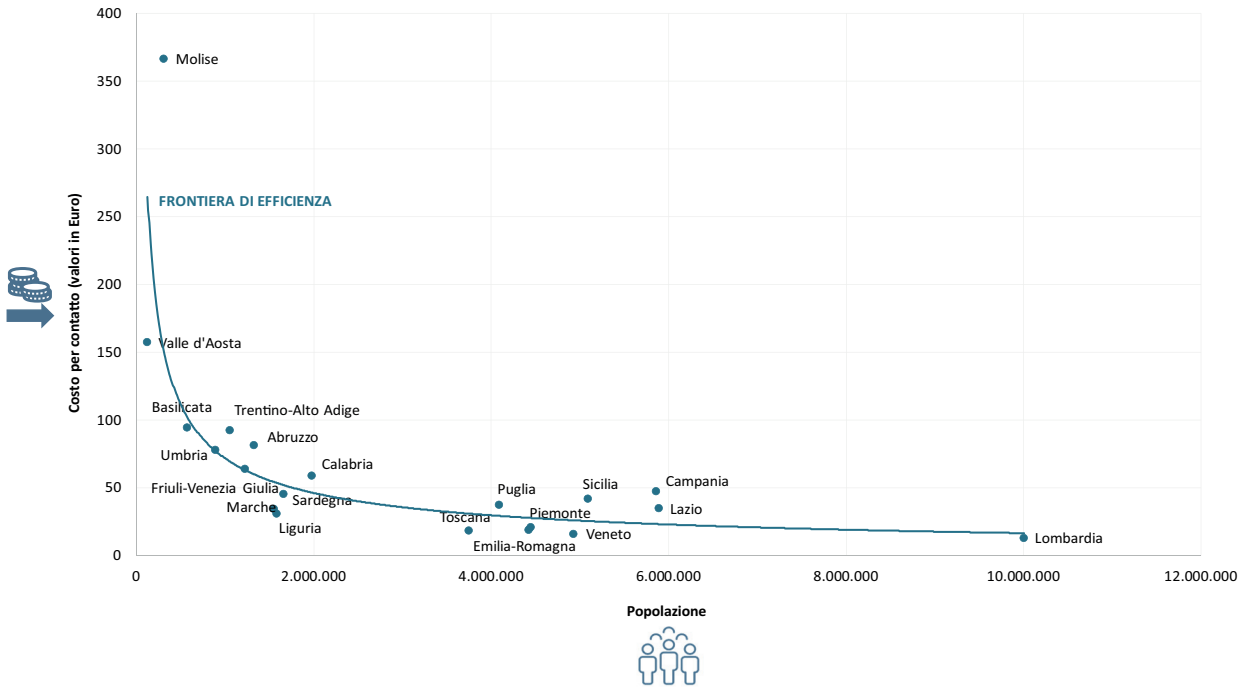


Figura 3.3.12 - Un'analisi esplorativa sull'efficienza delle redazioni regionali

Fonte: AGCOM, *"L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico"*, 2017

diffusione di contenuti audiovisivi, hanno favorito l'entrata di nuovi importanti competitori nazionali e internazionali nell'offerta di servizi televisivi, sia gratuiti sia a pagamento. Dal lato della domanda, si è assistito a un'evoluzione dei modelli di consumo dei contenuti audiovisivi sempre meno vincolati al palinsesto e caratterizzati da un maggior grado di personalizzazione, nonché un'accresciuta disponibilità a pagare a fronte del progressivo ampliamento dell'offerta dei canali nel tempo fruibili, soprattutto a livello di singolo contenuto, a condizioni economiche sempre più accessibili. Tali evoluzioni non hanno tuttavia alterato la rilevanza del mezzo all'interno del sistema dell'informazione, che mantiene il proprio primato, sia in termini di numerosità di telespettatori che vi accedono in generale e per finalità informative, sia sotto il profilo delle risorse economiche.

Più nel dettaglio, sotto il profilo della domanda, la televisione conferma la propria valenza comunicativa, collocandosi al primo posto in termini di accesso (con una *reach* superiore a quella ottenuta da Internet e dai quotidiani) (Figura 3.3.3). Inoltre, essa rappresenta il mezzo al quale gli italiani sono esposti per un tempo maggiore (registrando un consumo medio giornaliero di 245 minuti) e in modo regolare durante l'arco della giornata, con la presenza di picchi in corrispondenza di alcune fasce orarie, presentando, altresì, una curva di esposizione al mezzo superiore a quelle di Internet e della radio durante quasi tutte le fasce orarie del giorno medio (cfr. Figura 3.3.24). Oltre a essere il mezzo più diffuso in Italia, con il 68,8% di soggetti che dichiarano di informarsi quotidianamente attraverso la stessa, la televisione rappresenta la porta privilegiata di accesso all'informazione. La frequenza di accesso al mezzo per finalità informative supera il 90% se si considera una cadenza che tiene conto di un arco temporale più ampio (da "meno di una volta al mese" a "tutti i giorni", cfr. Figura 3.3.4). Infine, i dati sul consumo di informazione mostrano come quasi la metà della popolazione italiana (48,2%) ritenga i canali televisivi la fonte più rilevante da cui reperire notizie, collocandoli al primo posto fra i media in termini di importanza a scopo informativo[102].

Passando all'analisi dell'offerta, si conferma il rilievo della televisione in termini di ricavi complessivi, che rappresentano oltre il 47% del valore economico del SIC (cfr. delibera n. 505/17/CONS; v. paragrafo 2.2). Anche analizzando le fonti di finanziamento del sistema dell'informazione si riscontra la capacità della televisione di attrarre le quote più alte con riferimento alle diverse categorie di risorse economiche (pubblicità, fondi pubblici, vendita di prodotti e servizi).

Con oltre 500 soggetti esercenti la diffusione dei contenuti audiovisivi presso il pubblico in ambito nazionale e locale (numero ampio anche se inferiore a coloro che sono presenti negli altri mezzi di comunicazione), il comparto è caratterizzato dalla presenza di pochi grandi operatori in termini occupazionali, di fatturato e di investimenti che propongono in prevalenza un'offerta classica affiancata da contenuti veicolati *online* diffusi attraverso siti *web* e applicazioni riconducibili ai canali e programmi presenti nelle altre reti, ovvero mediante le pagine e gli *account* delle diverse piattaforme *online* (fra cui, *social network*, portali dedicati alla fruizione dei video, ecc.). Fenomeno più recente è rappresentato dalla crescita del numero di operatori che offrono servizi e contenuti audiovisivi a pagamento di un certo pregio (film, serie tv, eventi sportivi) esclusivamente su Internet, fruibili in *streaming* o in *download*. Fra questi, si ricorda Netflix, con 125 milioni di sottoscrittori a livello mondiale, di cui diverse migliaia in Italia dove è presente fin dall'ottobre 2015, e Amazon che nei primi mesi del 2017 ha fatto il proprio ingresso nell'offerta di contenuti audiovisivi a pagamento con il servizio Amazon Prime Video.

Analizzando le dinamiche e gli assetti di mercato, nelle stime del 2017 si riscontra (Figura 3.3.13) una contrazione dei ricavi complessivi del settore televisivo rispetto all'anno precedente (-2%). La principale fonte di finanziamento è rappresentata dai proventi derivanti dalla vendita di inserzioni pubblicitarie, il cui peso sul totale delle risorse televisive è in lieve crescita e pari al 41%, senza, tuttavia, aver recuperato i livelli (assoluti e relativi) del 2012. Le risorse economiche riconducibili alla vendita di offerte televisive a pagamento – considerando sia quelle fruibili su rete digitale terrestre e satellitare (*pay tv*, *pay per view*, *video on demand* (VoD), *near video on demand* (nVoD)), sia quelle disponibili attraverso Internet, cioè abbonamento (*subscription video on demand*-SVoD), vendita (*Electronic-Sell Through* o EST), noleggio (*Transactional Video on demand* o TVoD) – mantengono anche per il 2017 il *trend* positivo registrato a partire dal 2012,

[102] AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018, p. 22.

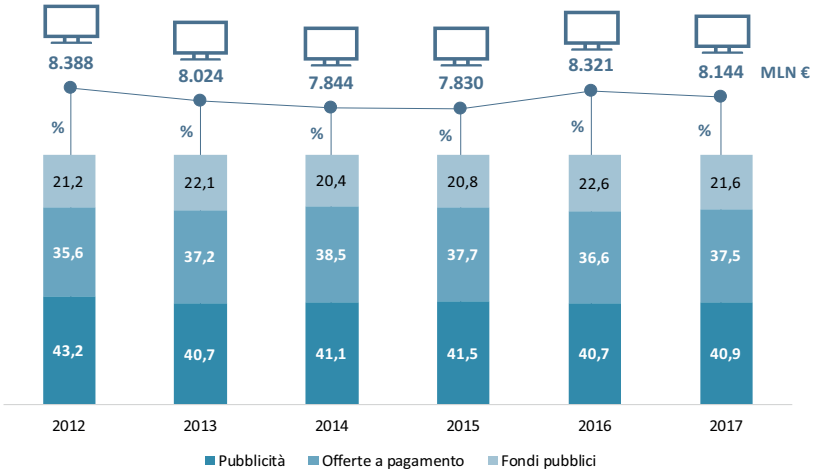


Figura 3.3.13 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia

sia in valore assoluto, sia sul totale delle risorse (37,5% nel 2017). Infine, per i fondi pubblici (comprensivi del canone per il servizio pubblico televisivo, delle convenzioni con soggetti pubblici e delle provvidenze pubbliche erogate alle emittenti), che continuano a rappresentare una rilevante fonte di introiti del settore (oltre il 21,6% dei ricavi complessivi), si riscontra una riduzione di 1 p.p. della relativa quota.

Le stime per il 2017 confermano, inoltre, gli assetti che tradizionalmente hanno caratterizzato il settore televisivo a livello nazionale con i primi tre operatori che detengono circa il 90% delle risorse complessive e quote non dissimili fra di loro ma particolarmente distanti dai restanti soggetti (Figura 3.3.14). Più specificatamente, al primo posto si colloca 21st Century Fox/Sky Italia, gruppo attivo nella televisione a pagamento e in quella gratuita con una quota del 33% (in crescita di 1 p.p. rispetto al periodo precedente). Segue il gruppo RAI, concessionaria del servizio pubblico televisivo, che opera esclusivamente nella tv in chiaro e mantiene il secondo posto rappresentando oltre il 28% delle risorse complessive, nonostante la contrazione dei valori assoluti che si riflette anche sulla relativa quota (-1,5 p.p. rispetto al 2016). Al terzo posto, con un peso pari al 28% (sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente), si colloca il gruppo Fininvest/Mediaset attivo attraverso l'of-

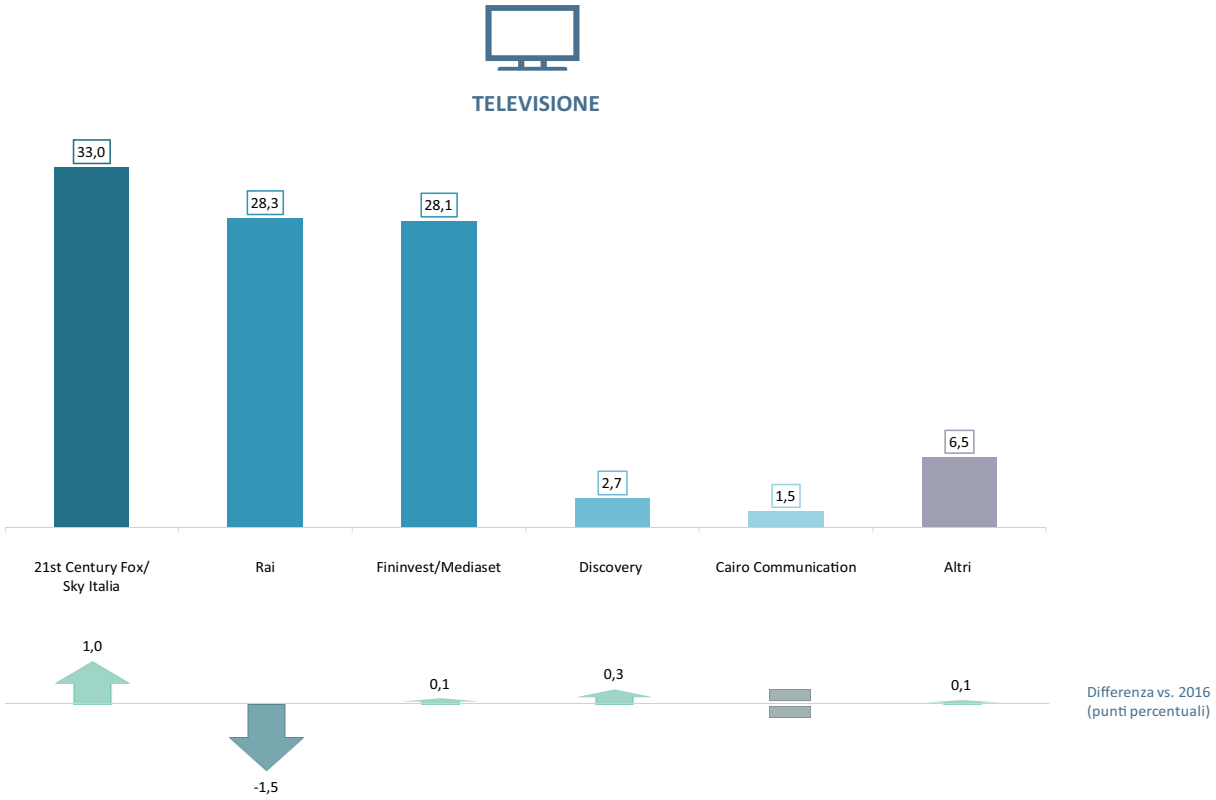


Figura 3.3.14 - Incidenza dei ricavi per operatore (2017, %)

ferta di canali televisivi, sia in chiaro, sia a pagamento.
Analizzando separatamente il mercato dei servizi audiovisivi in chiaro da quello dei servizi audiovisivi a pagamento, la cui distinzione sotto il profilo merceologico, anche tenuto conto dei mutamenti e delle innovazioni tecnologiche e di mercato intervenute, risulta essere stata recentemente confermata dall'Autorità[103], si osserva come il primo ambito rappresenti, in modo costante nel periodo osservato, la quota più ampia delle risorse economiche complessive (circa il 58%) raggiungendo circa 4,8 miliardi di euro, in diminuzione rispetto al 2016 (-3,5%). In lieve contrazione anche la *pay tv* (-0,2%) che presenta un *trend* piuttosto costante nel periodo osservato, attestandosi nel 2017 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 (Figure 3.3.15 e 3.3.16).
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*. Se per la tv in chiaro la risorsa economica principale è rappresentata dalla vendita di inserzioni pubblicitarie (63%) e, in seconda battuta (37%), dalla riscossione di fondi pubblici (Figura 3.3.17), per la tv a pagamento la componente di ricavo largamente prevalente è rappresentata dalla sottoscrizione di abbonamenti, nonché dall'acquisto e/o noleggio di contenuti audiovisivi su richiesta dell'utente (90% delle risorse del mercato) (Figura 3.3.19).
Nell'ambito della tv in chiaro (Figura 3.3.17), si opera una distinzione tra l'attività televisiva di carattere commerciale, che gli operatori finanziano attraverso i ricavi della raccolta pubblicitaria, e l'attività televisiva finanziata da fondi pubblici, ossia mediante risorse economiche non contendibili. RAI, concessionaria del servizio pubblico, oltre a fornire ai cittadini il servizio pubblico televisivo finanziato attraverso il canone dal quale deriva oltre il 70% dei propri ricavi, svolge anche attività

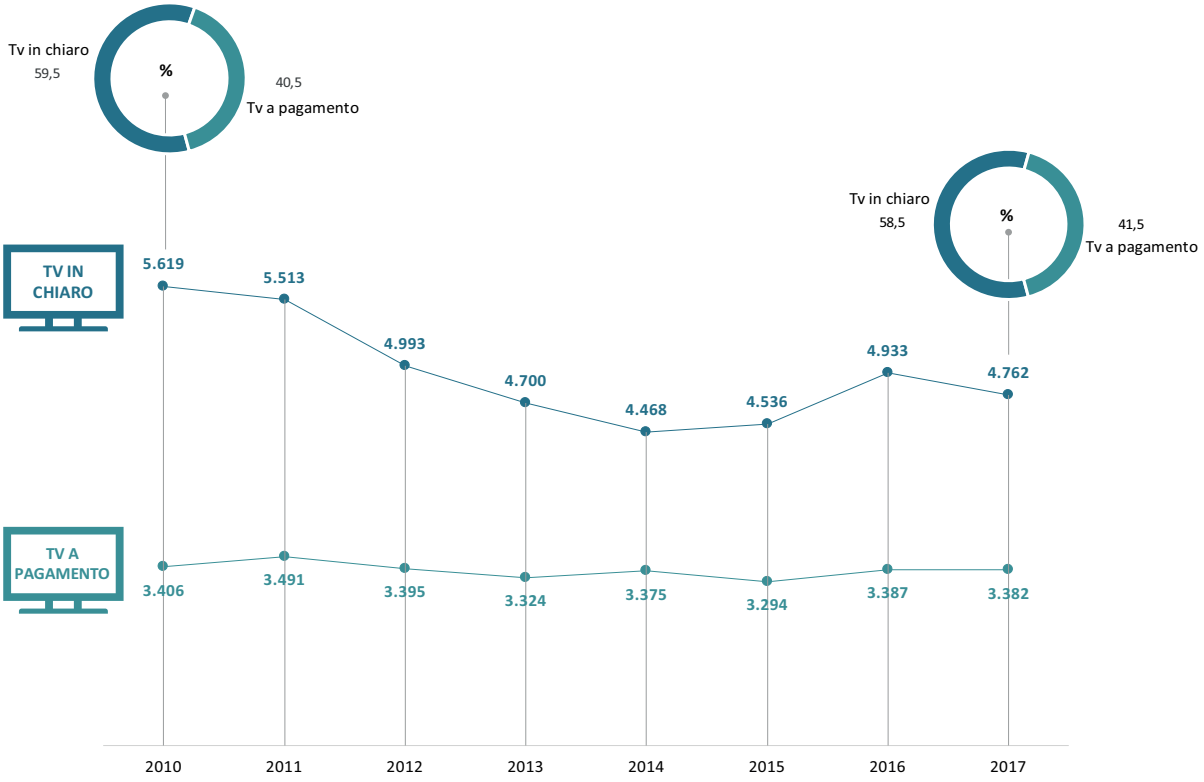


Figura 3.3.15 - Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (milioni di €)

[103] Cfr. delibera n. 41/17/CONS recante "*Individuazione dei mercati rilevanti nel settore dei servizi di media audiovisivi, ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. (Fase 1)*".

televisiva di natura commerciale e rappresenta, in questo senso, un caso peculiare.
Nel 2017 si osserva una contrazione del valore di quanto corrisposto dai cittadini per la detenzione degli apparecchi televisivi (1,6 miliardi di euro, -6,8% sul 2016). L'evoluzione di tale posta di ricavo di RAI risulta in linea con le recenti modifiche intervenute sia nelle modalità di riscossione del canone, sia nell'importo unitario che è stato oggetto di una revisione al ribasso anche nel 2017 (pari al -10%, Figura 3.3.16). Già a partire dal 2016 è stato previsto l'inserimento dell'importo del canone all'interno della bolletta elettrica; ciò ha favorito la riduzione del fenomeno dell'evasione contributiva. Il recupero di contributi da canone altrimenti non riscossi derivanti dal nuovo sistema ha evidentemente solo in parte compensato i minori introiti derivanti dalla riduzione del valore unitario del canone che è stato fissato a 90 euro annui.

Passando all'analisi degli assetti del settore, sia per la tv in chiaro sia per quella a pagamento si evidenziano degli equilibri piuttosto concentrati. In particolare, i primi due operatori della tv in chiaro, RAI e Fininvest/Mediaset, detengono congiuntamente l'82% dei ricavi complessivi, con quote rispettivamente pari al 48% (in contrazione) e 34% (in aumento). Con un distacco ancora di rilievo rispetto ai primi due, seguono Discovery (che offre gratuitamente i canali *Real Time*, *Dmax*, *Focus*, *Giallo*, *Deejay Tv - Nove*) con una quota del 4,4%, Cairo Communication (editore di *La7* e *La7d*), il cui peso sui ricavi totali è pari al 2,4%, e, infine, 21st Century Fox/Sky Italia (che diffonde sul digitale terrestre *Cielo*, *Sky Tg24* e *TV8*) con l'1,7%. Il restante 9,1% 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 tv in chiaro per il 2017, corrispondente a 3.530, pur risultando in diminuzione rimane superiore alla soglia critica dei 2.500 punti (Figura 3.3.18).
Dall'analisi delle quote di ricavi della tv a pagamento riportate nella Figura 3.3.20 emerge la rilevanza dei primi due operatori con quote particolarmente elevate, seguiti da altri soggetti con posizioni decisamente meno rilevanti. Nel dettaglio, il gruppo 21st Century Fox/Sky Italia, attivo sulla piattaforma satellitare e *online*, mantiene stabilmente la *leadership*, con una quota pari nel 2017 al 77%. Segue il gruppo Fininvest/Mediaset, presente 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, che detiene una quota di mercato molto inferiore rispetto a quella

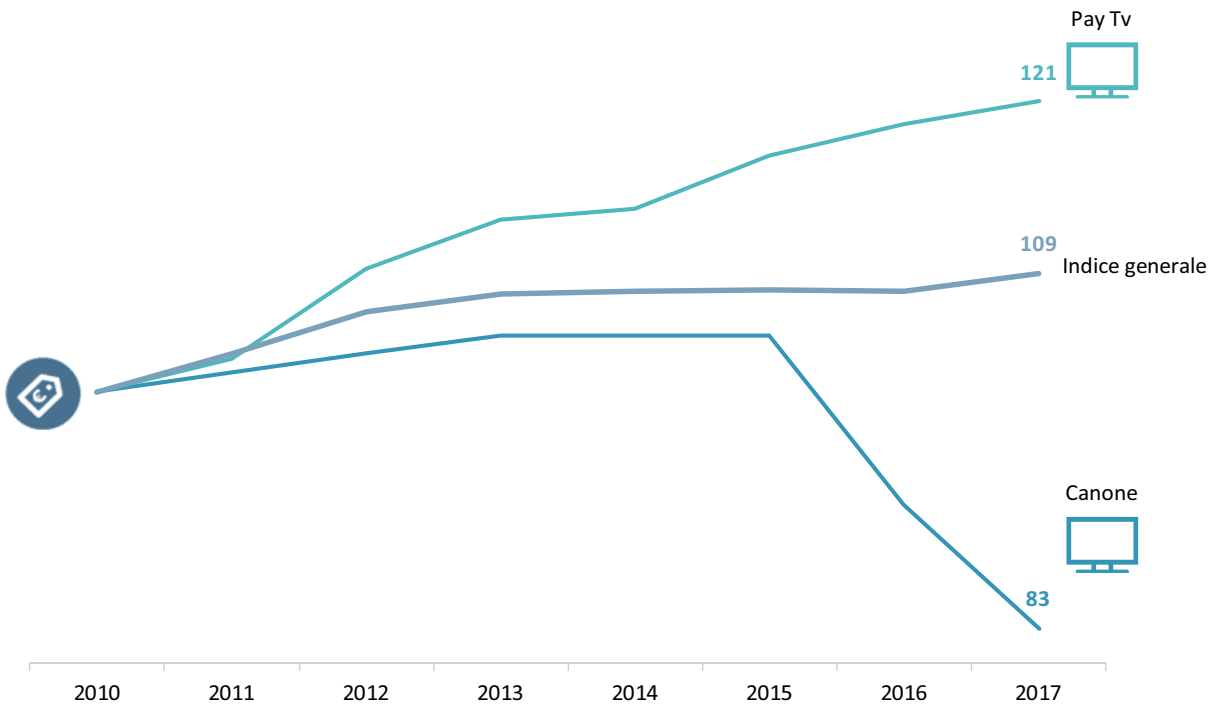


Figura 3.3.16 - Indice dei prezzi del settore televisivo

Fonte: Istat

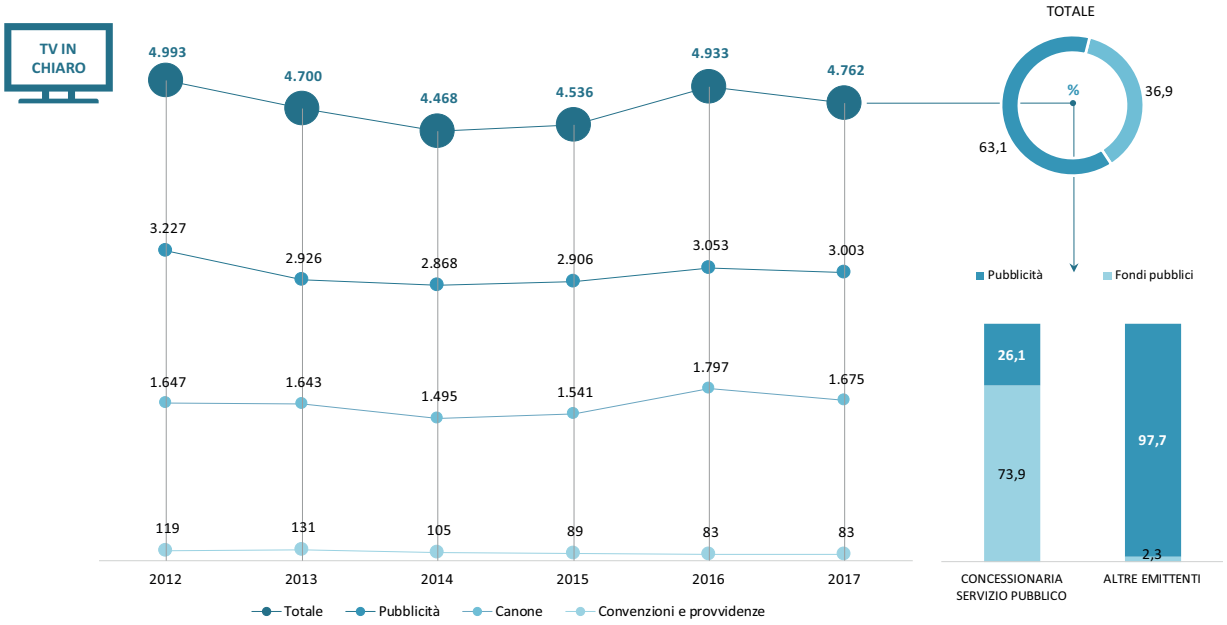


Figura 3.3.17 - Ricavi della tv in chiaro (milioni di €)

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).

del primo operatore e pari a circa il 20% (in contrazione di 0,8 punti percentuali nel 2017). La restante parte del settore è rappresentata da operatori attivi nella diffusione di contenuti audiovisivi veicolati soltanto *online*, fra cui si annovera Chili, Netflix e Amazon (che ha fatto il suo ingresso nel contesto nazionale già a partire dai primi mesi del 2017). Nel corso dei primi mesi del 2018 sono state annunciate da parte di Sky – primo operatore in termini di ricavi nel comparto della tv a pagamento – delle *partnership* commerciali con Netflix, avente portata internazionale, e Mediaset, limitata, invece, al territorio nazionale. Entrambi gli accordi sono finalizzati ad accrescere l'offerta di Sky; tuttavia, mentre l'accordo con Netflix riguarda la creazione di un pacchetto di intrattenimento specifico che raggrupperà le offerte di entrambi gli operatori diffuse attraverso il *web*[104], la *partnership* con Mediaset è volta ad accrescere la copertura multipiattaforma di entrambi gli operatori[105]. Appare pertanto chiaro che, in un contesto nazionale contraddistinto da elevati livelli di concentrazione industriale, come segnalato dalla stima dell'indice HHI per il 2017 che supera i 6.300 punti, la presenza di intese fra il *leader* di mercato e i suoi principali competitori necessita di attento monitoraggio.

Passando all'esame dell'evoluzione degli ascolti complessivi del settore televisivo, considerando pertanto entrambi gli ambiti della tv in chiaro e della tv a pagamento, appare evidente come la contrazione delle *audience* registrate dai primi due operatori che propongono un'offerta tipicamente generalista sia stata assorbita dagli altri soggetti la cui proposta editoriale risulta essere principalmente tematica o semi-generalista. In ogni caso la RAI, con oltre 4 milioni di telespettatori, rappresenta il primo operatore, mentre Mediaset (i cui canali sono seguiti nel giorno medio da 3,3 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 ancora superiore ai due terzi).

[104] L'accordo prevede l'accesso diretto a una *app* di Netflix integrata in Sky Q, nonché la possibilità per i clienti di Netflix di migrare il proprio *account* nel nuovo pacchetto di Sky TV.

[105] Nel dettaglio, alcuni canali di Mediaset Premium saranno disponibili attraverso l'offerta a pagamento di Sky diffusa sulla piattaforma satellitare, mentre Sky, utilizzando i servizi tecnici e commerciali di Premium, potrà esercitare una propria offerta a pagamento sul digitale terrestre. L'accordo prevede, inoltre, la possibilità per Mediaset di esercitare un'opzione consistente nella cessione all'operatore satellitare dell'intera partecipazione in una Newco nella quale sarà previamente conferito da Premium il ramo d'azienda costituito dalla piattaforma tecnologica di Premium (area "*Operation pay*").

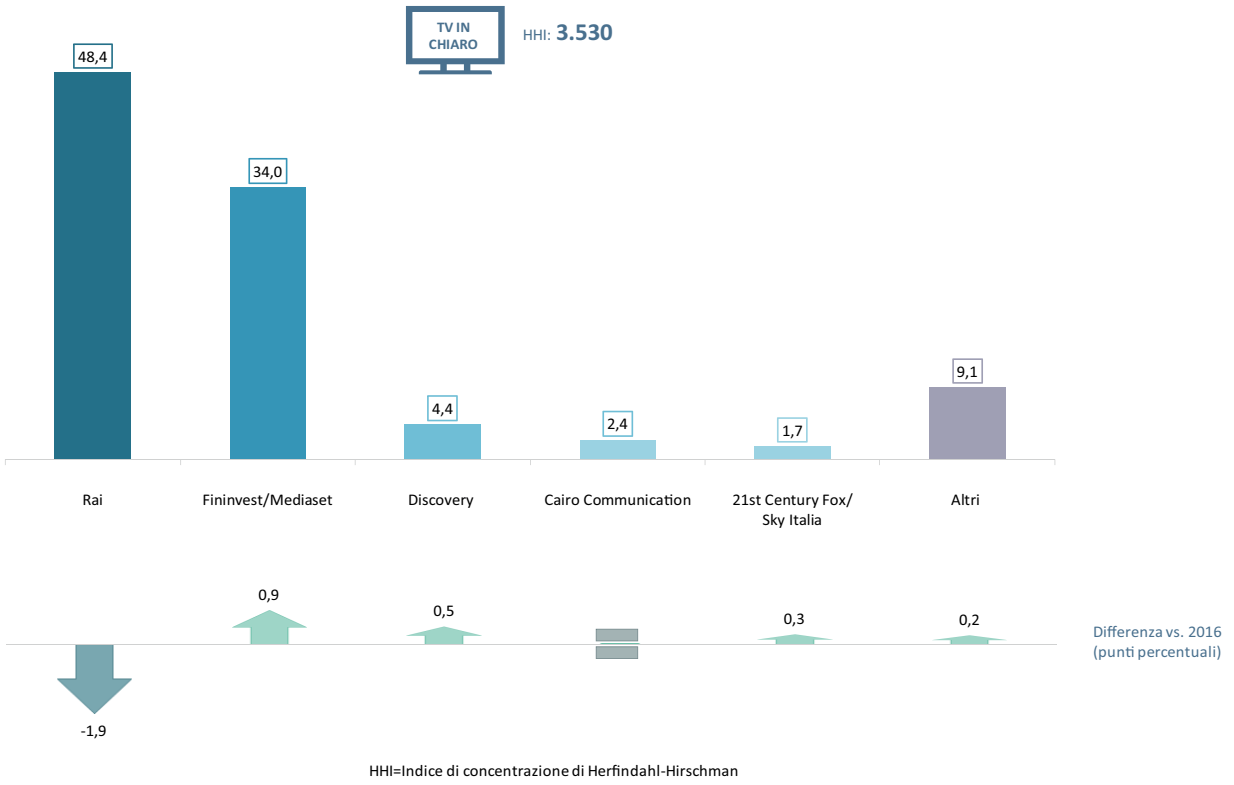


Figura 3.3.18 - Quote di mercato dei principali operatori della tv in chiaro (2017, %)

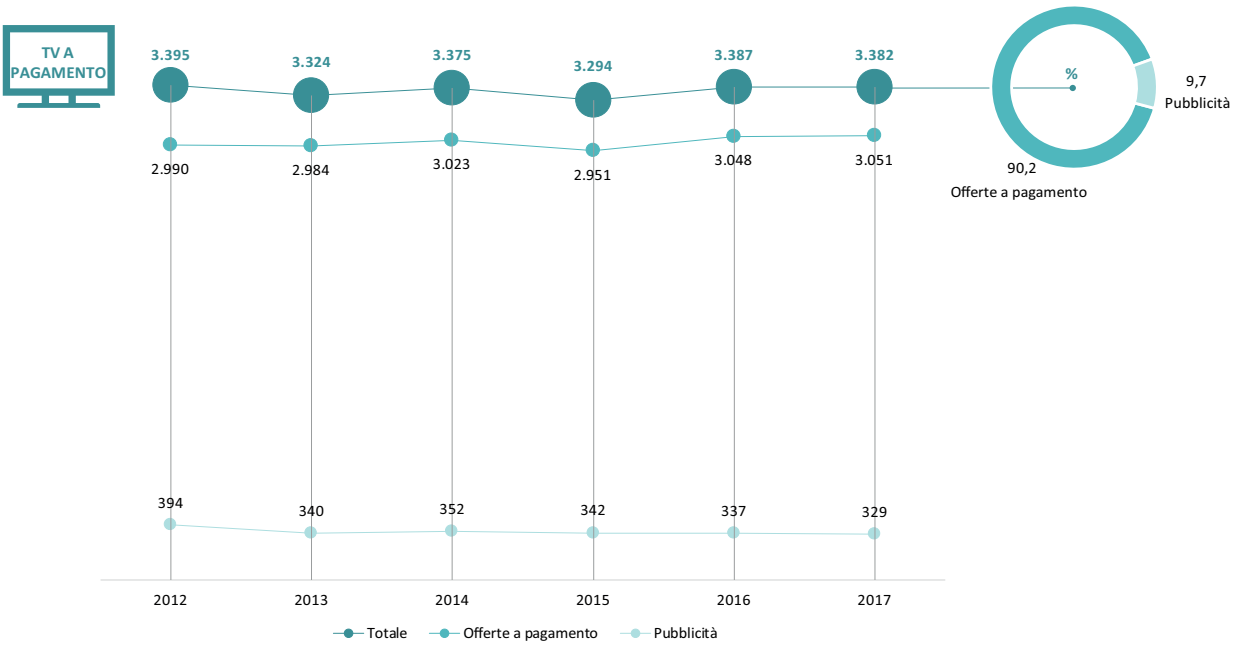


Figura 3.3.19 - Ricavi della tv a pagamento (milioni di €)

Per tutti gli altri operatori si registrano delle *performance* positive in termini di ascolti nel giorno medio, con la sola eccezione di Cairo Communication che realizza una quota del 3,5% in lieve contrazione rispetto al 2012. Nel dettaglio, al terzo posto si colloca il gruppo 21st Century Fox7/Sky Italia (con una quota dell'8,5%, in crescita di oltre 2 p.p. rispetto al 2012), seguito da Discovery che nel 2017 raggiunge un peso in termini di ascolti del 6,7% e una variazione positiva di quasi 4 p.p. rispetto al 2012 (Figura 3.3.21). Circoscrivendo l'analisi ai contenuti televisivi a carattere informa-

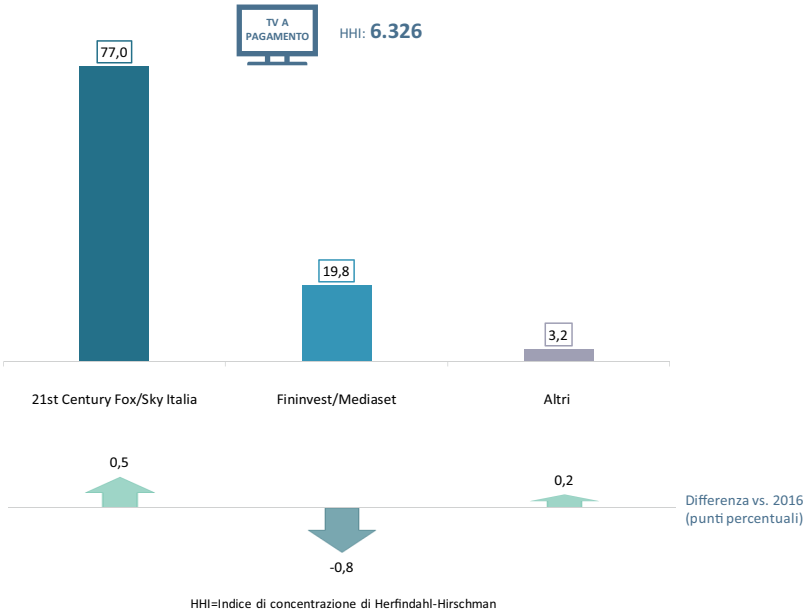


Figura 3.3.20 - Quote di mercato dei principali operatori della tv a pagamento (2017, %)

tivo, e in particolare, all'ascolto televisivo dei principali telegiornali trasmessi, si conferma la *leadership* di RAI e Mediaset, seguiti dalle porzioni più ampie di telespettatori (Tabella 3.3.1). Si riscontra, in particolare, il primato del Tg1, che raggiunge quote di *audience* più alte degli altri telegiornali e oscilla tra il 22% (nella fascia del giorno) e il 24% (nella fascia serale) registrando lievi variazioni rispetto al 2016. Al secondo posto, con una *share* invariata rispetto al 2016, sia con riferimento all'edizione della sera, sia con riguardo all'edizione del giorno, si colloca Tg5 seguito, nel 2017, da oltre 3,8 milioni di ascoltatori. 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 2017 seguito da 2,4 milioni di spettatori nell'edizione del giorno (15,3% di *share*) e da oltre 2 milioni di telespettatori nella fascia serale (ottenendo una quota di ascolti medi del 12%). Il TG La7 ottiene

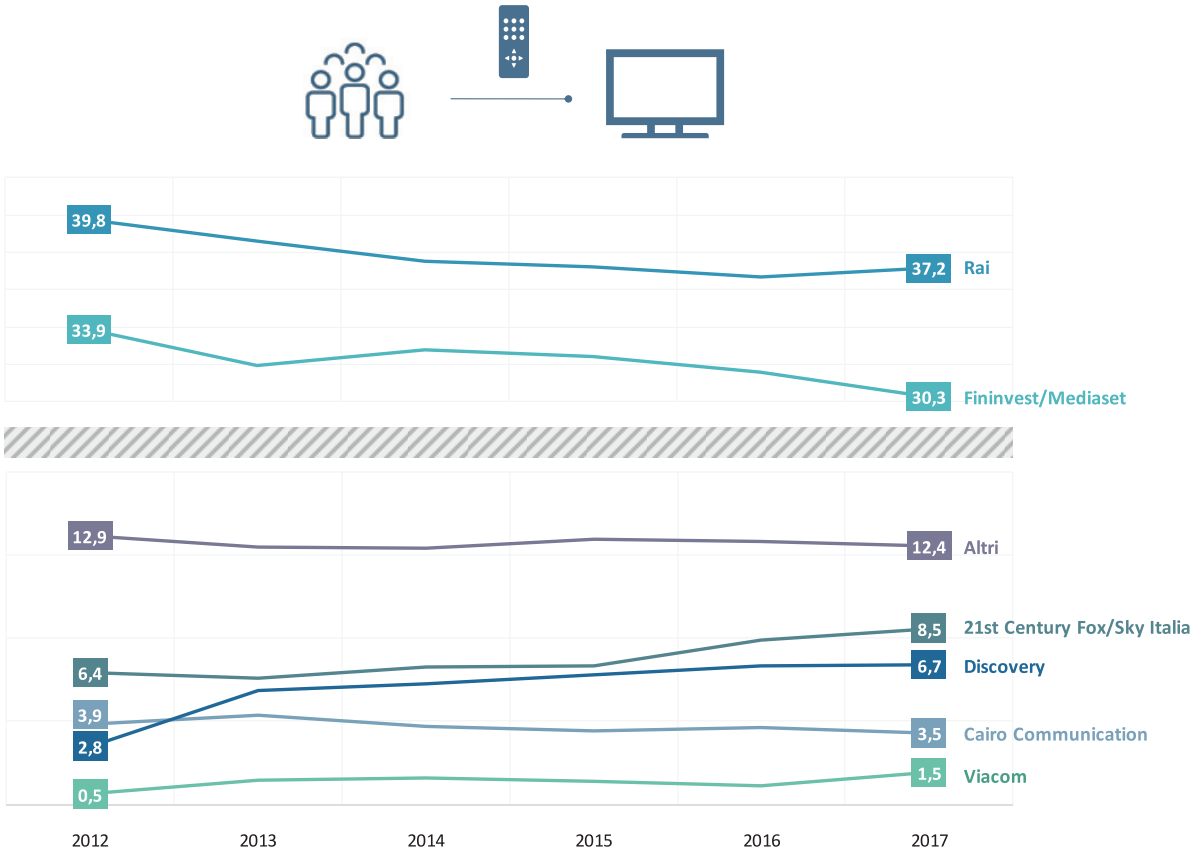


Figura 3.3.21 - Quote di ascolto annuale nel giorno medio (%)

Nota: per l'anno 2017 sono riportati i dati nel giorno medio dell'ultimo mese disponibile (dicembre 2017).
Fonte: Auditel

Tabella 3.3.1 - *Audience* dei principali Tg

Canale	Testata	Edizione	2014		2015		2016		2017	
			Share (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)
RAIUNO	TG1	Giorno	23,0	3.972	22,8	3.847	22,2	3.570	22,1	3.471
RAIDUE	TG2	Giorno	16,6	2.641	16,7	2.619	16,0	2.360	14,9	2.162
RAITRE	TG3	Giorno	10,1	988	10,0	997	9,7	887	9,2	836
RAITRE	TGR	Giorno	16,8	2.857	15,8	2.620	14,7	2.373	15,3	2.396
RETE 4	TG4	Giorno	6,9	494	6,4	471	5,4	369	5,0	342
CANALE 5	TG5	Giorno	19,2	3.098	19,0	3.018	19,4	2.892	19,4	2.848
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	16,0	2.061	14,5	1.841	13,3	1.557	12,6	1.461
LA7	TG LA7	Giorno	3,8	655	3,3	556	3,3	532	3,5	555
RAIUNO	TG1	Sera	23,8	5.302	24,7	5.424	24,0	5.061	24,3	5.030
RAIDUE	TG2	Sera	8,5	2.025	8,4	1.959	8,1	1.851	7,8	1.773
RAITRE	TG3	Sera	10,6	1.781	10,4	1.741	10,1	1.608	10,3	1.624
RAITRE	TGR	Sera	12,5	2.487	12,3	2.414	11,4	2.135	11,7	2.153
RETE 4	TG4	Sera	4,5	762	4,4	726	3,6	556	3,9	619
CANALE 5	TG5	Sera	19,4	4.351	18,2	4.054	18,5	3.953	18,5	3.871
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	7,0	962	6,0	843	5,0	692	5,3	710
LA7	TG LA7	Sera	5,7	1.291	5,1	1.119	5,4	1.150	5,1	1.056

Fonte: Auditel - Nielsen

una *share* del 3,5% nella fascia meridiana e del 5,1% nella fascia serale, esibendo, rispetto al 2016, un andamento negativo nella seconda, positivo nella prima.

Passando all'analisi dei canali interamente dedicati all'informazione, c.d. *all news*, la Tabella 3.3.2 evidenzia il primato di Sky TG24 (trasmesso da 21st Century Fox/Sky Italia) che oltre a ottenere il maggior numero di telespettatori nel giorno medio del mese di dicembre 2017 – passati da 36 migliaia nel 2014 a circa 65 migliaia –

Tabella 3.3.2 - *Audience* dei canali *all news*

Canale	Editore	2014		2015		2016		2017	
		Share (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)
SKY TG24	Gruppo Sky (Sky Italia)	0,34	35,66	0,40	40,98	0,56	55,86	0,59	64,97
RAI NEW 24	RAI	0,57	58,99	0,52	53,87	0,51	51,22	0,53	57,52
TGCOM 24	Fininvest / Mediaset (R.T.I.)	0,27	28,42	0,31	32,40	0,28	28,40	0,30	32,66

Nota: 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 nel 2016, mentre per l'anno 2017 sono riportati i dati nel giorno medio dell'ultimo mese disponibile (dicembre 2017).

Fonte: Auditel

vede crescere in maniera costante nel periodo osservato anche la propria *share* (0,59% nel 2017). Al secondo posto si colloca RAI News 24 della RAI con una *share* pari a 0,53% e 57 migliaia di telespettatori, seguita da TGCOM 24 (edito dal gruppo Fininvest/Mediaset, per mezzo di R.T.I.), con una quota di *audience* di 0,30% (in crescita rispetto al 2016).

La radio

Nel corso dell'ultimo anno anche nel settore radiofonico si sono manifestati con evidenza elementi di innovazione tecnologica, che da un lato hanno consentito modifiche ai processi produttivi e dall'altro hanno impattato sull'esperienza del consumatore. Lo sviluppo della radiofonia digitale in tecnologia DAB+, ancora *in itinere*, si è accompagnato a una diffusione dell'offerta dei principali operatori radiofonici nazionali e locali sul *web* e alla nascita di *app*, grazie alle quali è possibile diversificare e ampliare l'offerta di contenuti musicali e di intrattenimento, seguendo la strada della personalizzazione imposta dai nuovi servizi di *streaming* musicale (Spotify, Deezer, Tidal, ecc.).

Se inizialmente la distribuzione su nuove piattaforme (compresa la tv digitale terrestre) ha consentito una più ampia articolazione dell'offerta (contenuti video associati alle trasmissioni radiofoniche), nell'ultimo anno l'ampliamento delle offerte radiofoniche sul *web* (oramai non più limitate alla sola ritrasmissione dei palinsesti trasmessi sull'etere) ha comportato ulteriori mutamenti, assecondando le nuove modalità di fruizione del pubblico, basate sempre più sull'uso di dispositivi mobili e su prodotti di nicchia o confezionati per specifiche esigenze individuali.

Ai nuovi elementi di innovazione tecnologico-produttiva si associano, in linea con le tendenze internazionali del mercato dei media, nuovi processi di consolidamento e diversificazione industriale realizzati tramite operazioni di *partnership* e di concentrazione sia inter-media sia intra-media.

Anche se il mercato radiofonico italiano rimane tuttora caratterizzato da un'elevata frammentazione, soprattutto negli ambiti locali e interregionali, con una moltitudine di emittenti che solo in alcuni casi riescono a raggiungere quote di ascolto significative, l'articolazione dell'offerta radiofonica nazionale vede affermarsi con sempre maggiore forza gruppi editoriali multimediali di notevoli dimensioni, attivi su più mezzi di comunicazione, e verticalmente integrati anche nel versante della raccolta pubblicitaria (RAI, Fininvest/Mediaset e GEDI). In particolare, Fininvest/Mediaset (a cui fanno riferimento *brand* come R101, Radio 105, Virgin Radio) ha acquisito nell'agosto 2017 la storica emittente pluriregionale Radio Subasio e Radio Aut, mentre la concessionaria pubblicitaria del gruppo (Mediamond) ha dovuto cedere, dal primo gennaio 2018, la raccolta pubblicitaria di Radio Kiss Kiss, dopo aver già dovuto rinunciare a quella di Radio Italia[106]. Anche il gruppo GEDI (a cui fanno capo Radio Deejay, M20 e Radio Capital) ha avviato nuove acquisizioni proprietarie nel settore, a partire da una quota pari al 10% di Radio Italia.

Accanto ai grandi gruppi multimediali, sono presenti nel settore radiofonico alcuni soggetti indipendenti, tra cui emergono certamente RTL 102,500 e Radio Dimensione Suono, anch'essi protagonisti nell'ultimo anno di processi di consolidamento. In particolare, il primo ha rafforzato la propria posizione con le emittenti Radiofreccia e Radio Zeta, mentre il secondo sta potenziando la propria presenza nel settore con acquisizioni di frequenze e partecipazioni, nonché sinergie editoriali (come quella con il Gruppo 24 ORE, proprietario di Radio24).

Sotto il profilo degli assetti concorrenziali, il settore radiofonico si conferma in ogni caso un settore poco concentrato, come dimostra il valore assoluto dell'indice HHI, che dopo aver superato la quota di 1.000 punti nel 2016, è sceso a 992 nel 2017, assestandosi sugli stessi livelli del 2015.

Anche sotto il profilo economico, nel 2017, le fonti di finanziamento della radio mostrano un generale assestamento. Nello specifico, le risorse pubblicitarie afferenti al settore radiofonico sono lievemente aumentate, portando il valore complessivo dei ricavi pubblicitari a 487 milioni di euro, mentre le risorse derivanti dal canone mostrano un decremento pari al 10% (Figura 3.3.22).

RAI, concessionaria del servizio pubblico radiofonico, conferma la propria posizione di operatore principale anche nel 2017, con una quota di poco inferiore a un quarto del settore, in leggero calo rispetto all'anno precedente (Figura 3.3.23). Seguono, entrambi con una quota di mercato di circa l'11%, il gruppo Fininvest/Mediaset, in aumento rispetto allo scorso anno, e GEDI, che si conferma alla terza posizione. RTL 102,500

[106] La cessione delle attività di concessionaria pubblicitaria per Radio Italia e Radio Kiss Kiss alla scadenza dei relativi contratti da parte di Mediamond è stata imposta dall'AGCM contestualmente all'approvazione dell'operazione di concentrazione Radio R.T.I./Finelco, che ha dato vita a Radio Mediaset (cfr. AGCM, C12017 – Reti Televisive Italiane/Gruppo Finelco).

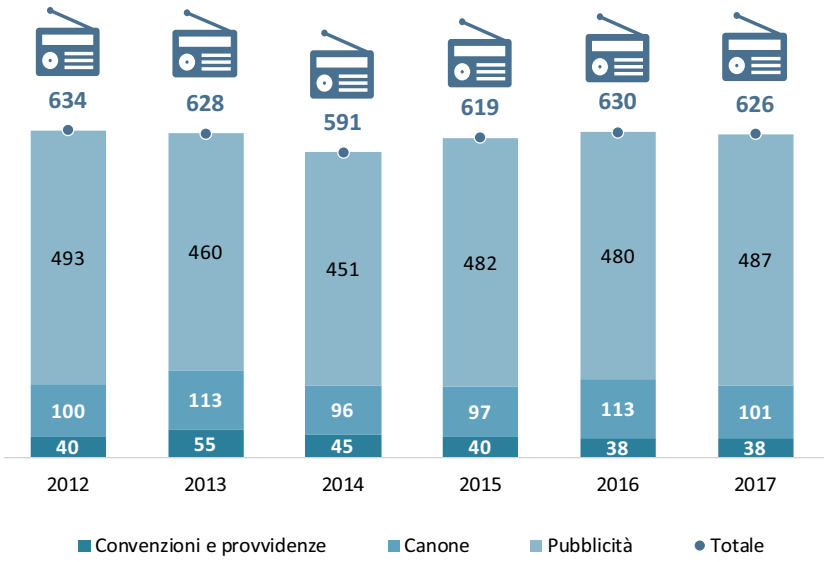


Figura 3.3.22 - Ricavi complessivi della radio per tipologia (milioni di €)

Nota: la quota parte di canone imputabile all'attività radiofonica è stata calcolata applicando al valore totale del canone radiotelevisivo una percentuale pari alla quota di costi diretti attribuiti a tale attività sul totale dei costi diretti del servizio pubblico (c.d. aggregato A della contabilità separata di RAI).

e Radio Dimensione Suono, le prime radio nazionali non appartenenti a conglomerati multimediali, mostrano un andamento più o meno stabile, presentando quote pari rispettivamente a circa il 9% e l'8%. La restante parte del mercato è rappresentata da alcuni operatori nazionali (in particolare il Gruppo 24 ORE) e da una molteplicità di emittenti locali attive lungo tutta la penisola che raccolgono, nel complesso, circa un terzo delle risorse (in ogni caso la quota degli altri operatori è in lieve calo rispetto allo scorso anno).

Per quanto riguarda l'accesso al mezzo, la radio si conferma il secondo mezzo più usato dagli italiani nel giorno medio, ma viene sempre più avvicinato da Internet, di cui subisce la spinta innovativa. In particolare, l'esposizione al mezzo radiofonico durante l'intero arco della giornata mostra una tendenza piuttosto simile a quella di Internet (con un leggero decremento della radio tra fine mattinata e inizio pomeriggio), differenziandosi invece dal mezzo televisivo, che raggiunge i suoi picchi intorno agli orari di pranzo e

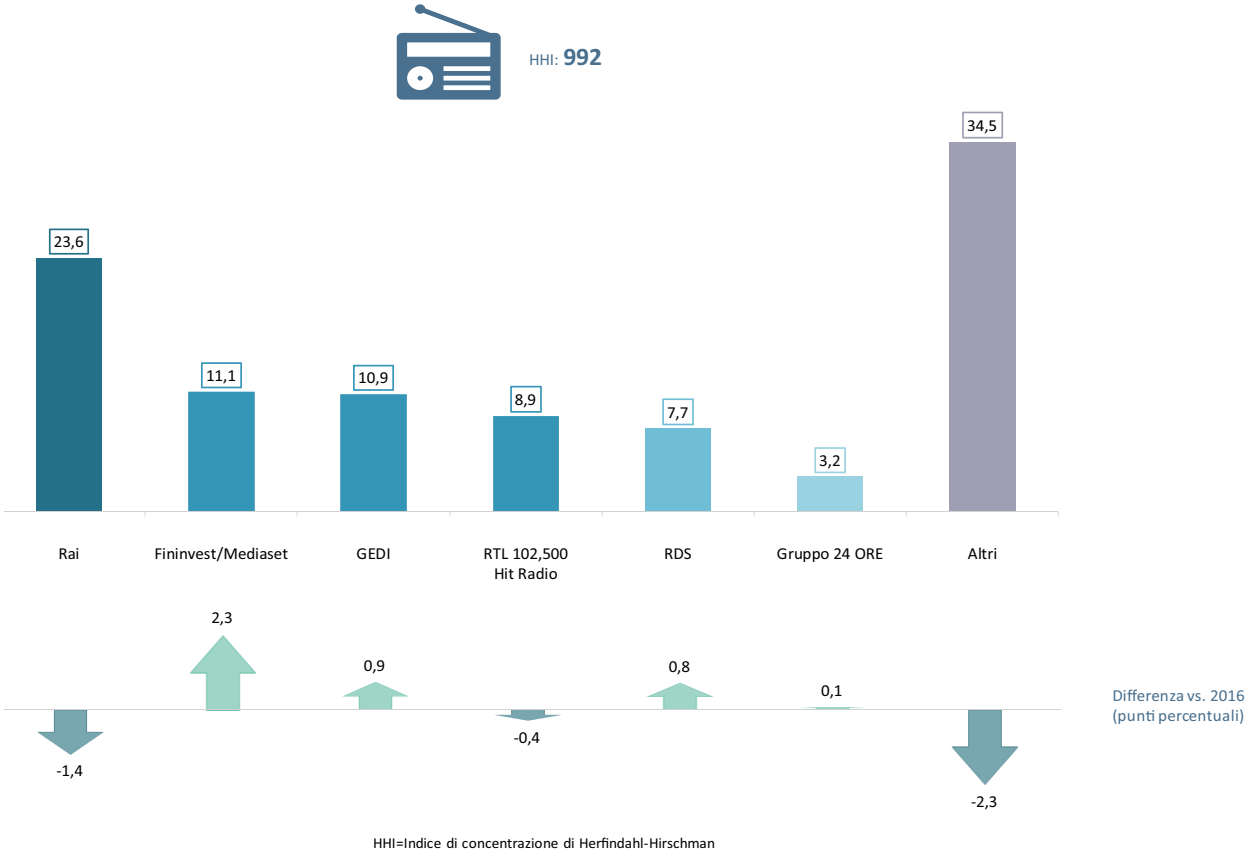


Figura 3.3.23 - Quote di mercato dei principali operatori della radio (2017, %)

Nota: la quota di Fininvest/Mediaset comprende i ricavi di Radio Subasio e Radio Aut a partire dal 1° agosto 2017. Per il 2016, la quota del gruppo comprendeva i ricavi delle società acquisite a seguito della concentrazione con il Gruppo Finelco a partire dal 1° luglio 2016.

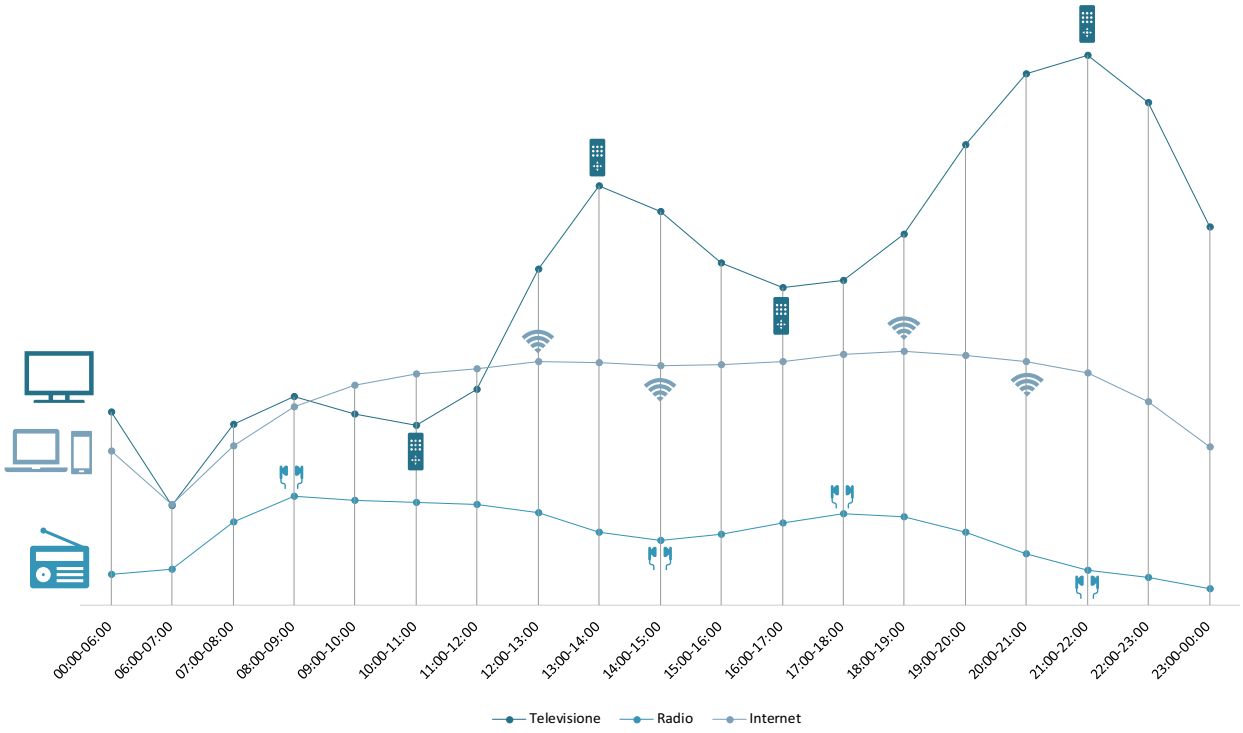


Figura 3.3.24 - Esposizione a tv, radio e Internet nelle fasce orarie del giorno medio (2017)

Fonte: AGCOM, *"Rapporto sul consumo di informazione"*, 2018

cena, quando la radio, che invece presenta le maggiori percentuali di ascolto nelle fasce orarie di c.d. *drive time*, sconta un calo della fruizione (Figura 3.3.24).

In tal senso, le peculiarità del consumo dei mezzi di comunicazione confermano, da un lato, la relazione di complementarità tra radio e televisione, dall'altro, la tendenza alla fruizione congiunta di più mezzi (cross-medialità), come nel caso dell'accesso a radio e Internet, che può avvenire anche mediante lo stesso dispositivo.

Come evidenziato dalla Figura 3.3.25, già attualmente l'accesso a Internet supera quello della radio tra i Millennials e la Generation X, che uniscono al consumo dei numerosi servizi e applicazioni offerte dal *web* (intrattenimento, condivisione e scambio di informazioni con altri utenti, informazione, ecc.) anche il consumo musicale, che tra gli *under* 35 passa sempre più attraverso le piattaforme di audio e video *streaming*, *pay* o gratuite (compreso YouTube)[107].

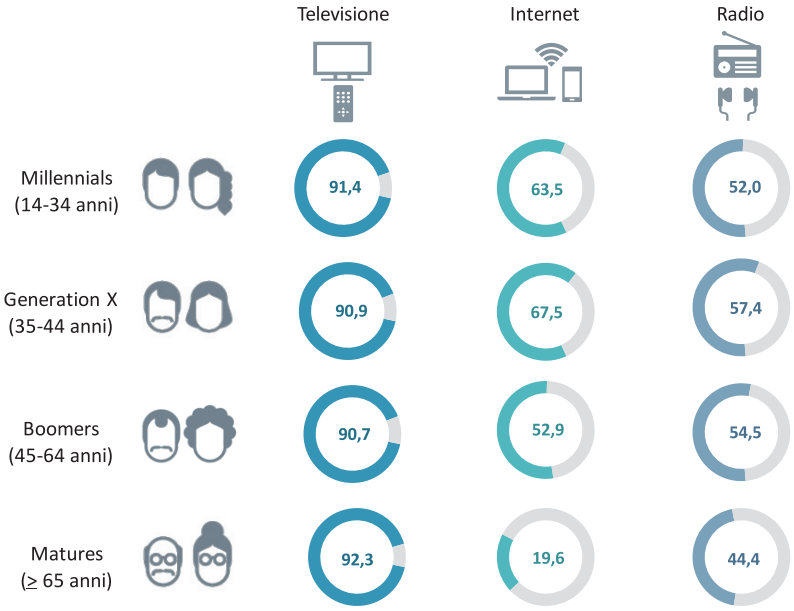


Figura 3.3.25 - Accesso ai mezzi di comunicazione nel giorno medio per fasce di età (2017, %)

Fonte: GfK Italia

[107] IFPI, "*Connecting with Music. Music Consumer Insight Report*", settembre 2017.

Le tendenze attuali del settore dei media e le nuove forme di consumo attraverso le piattaforme *online* impongono agli operatori radiofonici nazionali e locali di innovare la propria offerta, investendo su prodotti di intrattenimento anche non musicale (ad esempio, di informazione) e su iniziative speciali ed eventi musicali, che permettano loro di distinguersi rispetto all'offerta iper-personalizzata delle piattaforme *web*. Attraverso la sinergia fra competenze derivanti dai media tradizionali e innovativi, la radio potrà così mantenere il proprio posizionamento nei confronti di inserzionisti, ascoltatori e altri *stakeholder*[108].

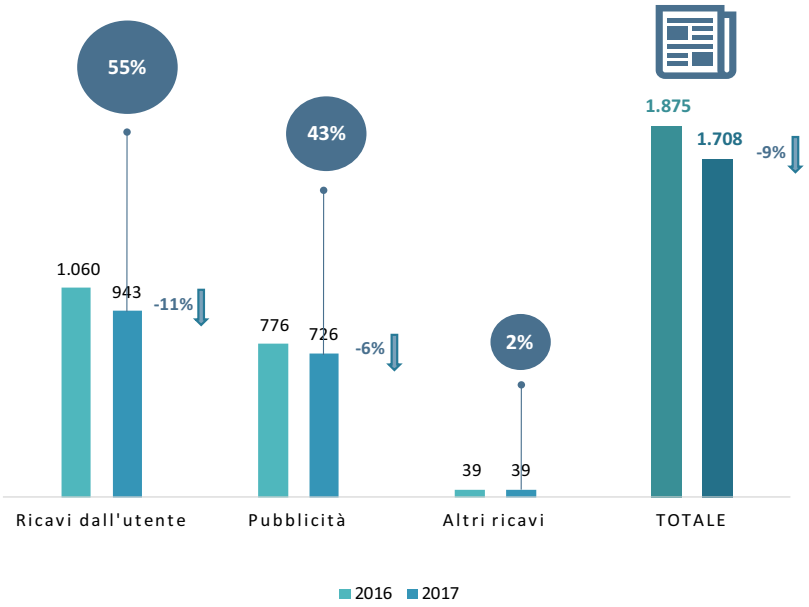


Figura 3.3.26 - Ricavi: valore, incidenza e variazioni 2017 rispetto al 2016

Quotidiani

La stampa quotidiana è il settore dei media che evidenzia oramai un declino strutturale, destinato probabilmente ad acuirsi ulteriormente nei prossimi anni.

Sotto il profilo economico (Figura 3.3.26), nel 2017 l'Autorità stima un'ulteriore contrazione dei ricavi totali pari al 9%, con una riduzione maggiore dei ricavi da vendita di copie, inclusi i collaterali (-11%), rispetto a quella dei proventi pubblicitari (-6%)[109].

L'arretramento dei ricavi è ovviamente determinato dallo strutturale calo (-9%)[110] delle copie cartacee vendute (Figura 3.3.27), flessione che non viene compensata dalla vendita di copie digitali delle testate che anzi decrescono, rispetto al 2016, di un ulteriore 5%. Rispetto al 2016, anche se l'incidenza della raccolta pubblicitaria aumenta leggermente, i ricavi dal

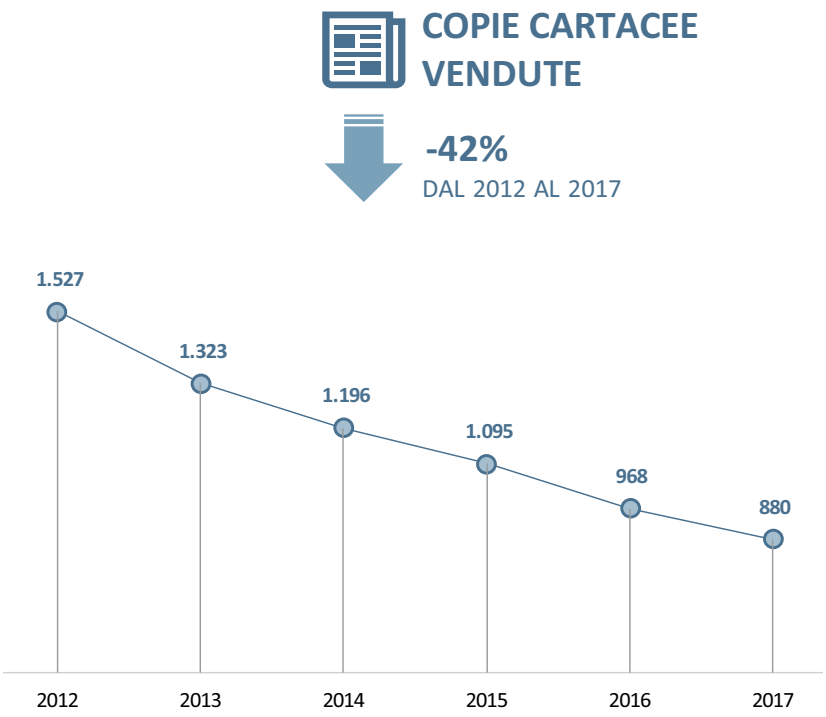


Figura 3.3.27 - Dinamica delle vendite dei giornali quotidiani cartacei (milioni di copie)

[108] Musonomics, "*Paradigm Shift: Why Radio Must Adapt to the rise of digital*", agosto 2017.

[109] 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.

[110] Stima su dati di volume 2017/2016 AGCOM e dati 2017 ADS.

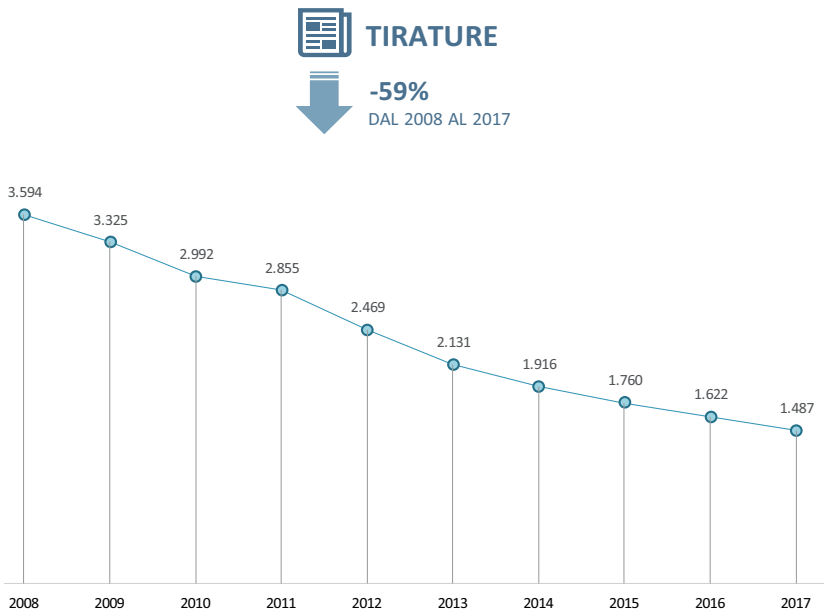


Figura 3.3.28 - Tirature dei quotidiani 2008-2017 (milioni di copie)

lato dell'utente rimangono la fonte di finanziamento prevalente.
La persistenza della crisi è ben rappresentata dal continuo calo, negli ultimi dieci anni, dei livelli di produzione delle copie stampate e utili per la distribuzione (Figura 3.3.28).
A questo *trend* ha fatto da contraltare l'aumento del prezzo unitario dei quotidiani, ben al di là dell'andamento generale dei prezzi (Figura 3.3.29). Tuttavia, l'effetto netto è stato, come detto, quello di una riduzione strutturale e continua dei ricavi da vendite di copie, andamento che evidenzia come l'effetto quantità (negativo) sia assai maggiore di quello di prezzo (positivo).
In particolare, l'aumento del prezzo di copertina del quotidiano utilizzato dagli editori come strategia commerciale per contenere la perdita in termini di valore ha, probabilmente, determinato una maggiore perdita, in percentuale, delle copie vendute nelle zone geografiche a minor reddito (Sud e Isole)[111], come illustrato in Figura 3.3.30.
Per quanto riguarda gli assetti dei gruppi editoriali nel mercato dei quotidiani, come ampiamente descritto nella precedente edizione di questa Relazione, nel luglio 2016 il Gruppo editoriale l'Espresso e ITEDI, editrice de La Stampa e de Il Secolo XIX, hanno firmato un accordo avente ad oggetto l'integrazione delle due società. Tale accordo, finalizzato nella seconda metà del 2017, ha dato vita al Gruppo GEDI che rappresenta, oggi, uno dei principali gruppi europei nel settore dell'informazione quotidiana e digitale. Nell'ambito del piano di deconsoli-

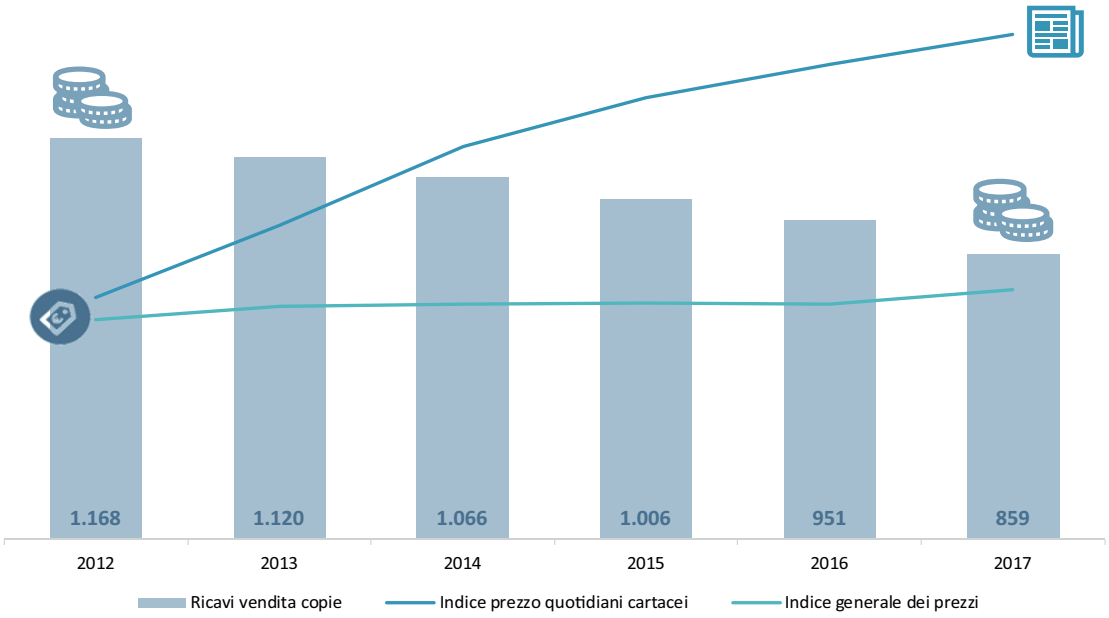


Figura 3.3.29 - Ricavi da vendita di quotidiani cartacei e digitali (milioni di €) e indici dei prezzi

[111] Elaborazione AGCOM su dati ADS.

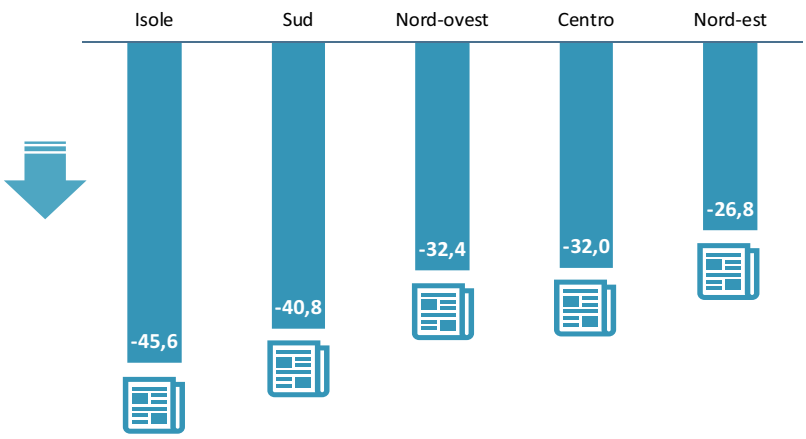


Figura 3.3.30 - Calo percentuale delle vendite di quotidiani 2016 *vs.* 2012 distribuzione geografica

Fonte: ADS

damento teso a garantire il rispetto delle soglie di tiratura previste dalla normativa vigente, nel corso del 2016 il Gruppo ha ceduto il ramo d'azienda includente le testate Il Centro e La Città di Salerno, la partecipazione di maggioranza dell'editrice di Alto Adige e Il Trentino e ha affittato il ramo d'azienda della testata La Nuova Sardegna. Il gruppo GEDI, quotato alla Borsa di Milano, è oggi editore de la Repubblica, La Stampa, Il Secolo XIX, 12 testate quotidiane locali, il settimanale l'Espresso e altri periodici. Fanno parte del Gruppo anche tre emittenti radiofoniche nazionali via etere e due via satellite[112]. GEDI opera, inoltre, nel settore Internet e raccoglie la pubblicità, tramite la concessionaria Manzoni, per i propri mezzi e per editori terzi.

Ai fini dell'analisi sulla concentrazione nella stampa quotidiana ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera a) della legge n. 67/1987, la posizione di maggiore evidenza rimane pertanto, anche nel 2017,

Tabella 3.3.3 - Testate detenute da GEDI e relative quote

Gruppo	Soggetto	Denominazione Testata	Tiratura	
			volumi	%
GEDI			291.743.483	19,62
	GEDI Gruppo Editoriale	La Repubblica	104.959.034	7,06
	GEDI NEWS NETWORK	La Stampa	77.074.080	5,18
		Il Tirreno	19.068.662	1,28
		Il Secolo XIX	18.195.981	1,22
		Messaggero Veneto	17.159.091	1,15
		Il Piccolo	9.608.873	0,65
		Il Mattino di Padova	8.776.241	0,59
		Gazzetta di Mantova	8.328.706	0,56
		La Tribuna di Treviso	5.417.543	0,36
		La Provincia Pavese	5.392.298	0,36
		La Nuova di Venezia e Mestre	4.219.827	0,28
		Gazzetta di Reggio	4.127.263	0,28
		Nuova Gazzetta di Modena	3.801.543	0,26
		La Nuova Ferrara	3.296.691	0,22
		Corriere delle Alpi	2.317.650	0,16

[112] Dati forniti nell'ambito dell'Informativa Economica di Sistema per l'esercizio 2016.

quella relativa al neo gruppo editoriale GEDI. Come illustrato nella Tabella 3.3.3, l'insieme delle testate gestite dal Gruppo GEDI aggrega una quota, riferibile al 2017, pari al 19,62% di tutte le copie stampate a livello nazionale e utili per la distribuzione, al di sotto quindi dei limiti (pari al 20%) previsti dalla citata legge.
Nella Figura 3.3.31 sono riportati i principali gruppi editoriali con le relative quote di mercato in volume (copie stampate): nel *ranking* Monrif si posiziona dopo Caltagirone e Gruppo Amodei nonostante, in valore, risulti il terzo operatore.
Sotto il profilo economico, l'ordinamento dei maggiori operatori in termini di ricavi evidenzia infatti alcune differenze rispetto all'esercizio precedente (Figura 3.3.32). Il primo operatore, in termini di valore, è il neo gruppo GEDI, seguito a distanza di tre punti percentuali da RCS-Cairo, mentre gli operatori successivi si attestano tra il 4% e l'8%. Il processo di concentrazione ha determinato un aumento dell'indice HHI (a 1.037 punti) che, comunque, non supera la soglia che caratterizza un mercato "moderatamente concentrato" (pari a 1.500 punti), data la natura del settore che vede la presenza affermata di operatori di medio-piccole dimensioni che mostrano, peraltro, nel 2017 decrementi delle relative quote.
In generale, i dati analizzati rappresentano la profonda e radicale trasformazione del settore editoriale, la cui crisi è stata inevitabilmente generata dalla digitalizzazione dei processi di diffusione dell'informazione, riscontrabile in ogni sua componente: dalla elaborazione delle notizie alla veicolazione dei contenuti, dall'intermediazione della vendita di spazi pubblicitari alla diffusione dei contenuti ai lettori e agli abbonati, sino alla questione centrale

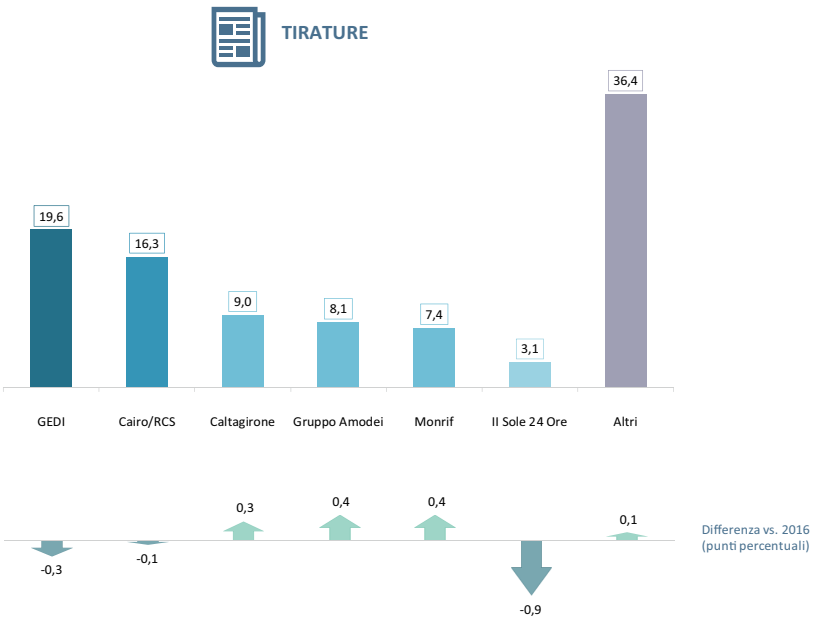


Figura 3.3.31 - Quote di mercato in volume - tirature 2017 (%)

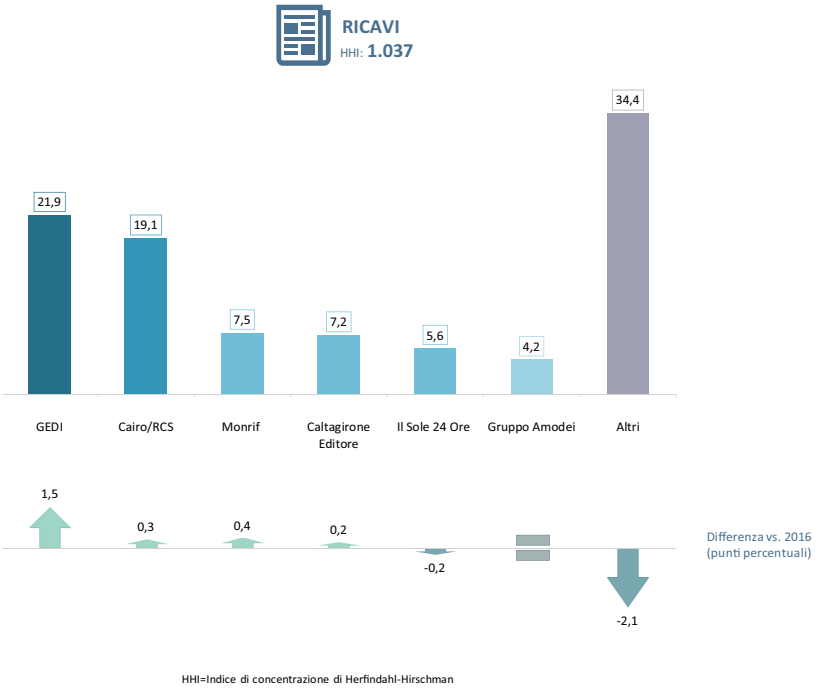


Figura 3.3.32 - Quote di mercato in valore (2017, %)

e decisiva, ovvero il rapporto con le piattaforme *online*, che condizionano e regolano oggi l'ecosistema sociale ed economico costruito all'interno di Internet.
La cross-medialità nell'uso dei mezzi di comunicazione, pur determinando l'aumento dell'accesso complessivo dei cittadini alle fonti informative, ha accresciuto un modello di consumo superficiale e disattento dell'informazione, che non si coniuga con le caratteristiche peculiari del quotidiano. Va detto, però, che se da un lato i quotidiani stanno accumulando un deciso ritardo rispetto a tv e Internet in termini di penetrazione

presso la popolazione, dall'altro il loro consumo effettivo di informazione è prossimo al 100%. In altre parole, i quotidiani vengono letti da una nicchia di popolazione sempre più ristretta (il 17% lo fa tutti i giorni) e matura, che però destina particolare attenzione a questa attività, come illustrato nella Figura 3.3.33.

Ancora oggi i quotidiani rappresentano l'unico mezzo di comunicazione che, al netto delle inserzioni pubblicitarie, offre contenuti interamente dedicati all'informazione (generalista o specializzata). Più in generale, i quotidiani si contraddistinguono per una connaturata attitudine a soddisfare pienamente l'esigenza di informazione attiva del pubblico.

Il quotidiano è un sistema articolato di prodotti e di servizi al lettore, tenuti insieme dall'identità propria di ciascuna testata, trasversalmente integrata tra copia cartacea e versione digitale (*digital edition* e testata *online*).

In Italia, il quotidiano nella sua forma più strutturata ha stentato a trovare una collocazione diversa da quella tradizionale cartacea.

In ambito digitale la strategia editoriale è apparsa in questi anni incerta quando, a detta di molti studiosi del settore, sarebbe necessario ripensare completamente il prodotto. A conferma di questa tesi, come sopra esposto, quest'anno sono diminuite anche le vendite di copie digitali delle testate quotidiane.

La stampa quotidiana digitale dovrebbe recuperare, rispetto all'incontenibile fluire di *news* e immagini offerte dal *web*, la centralità dell'informazione e porsi con maggiore enfasi come luogo e momento di riflessione e approfondimento obiettivo con un ruolo e una funzione legate alla formazione del pensiero e al pluralismo informativo.

Le metriche sul comportamento dei lettori, che costituiscono il vero valore aggiunto dell'era digitale, possono infatti rappresentare lo strumento in grado di generare, attraverso il rafforzamento dell'identità del *brand* editoriale di riferimento, un circolo virtuoso per la produzione di contenuti editoriali di qualità e, di conseguenza, per una maggiore remunerazione delle imprese editoriali.

Il tema dell'identità della testata legata al *target* di riferimento vale anche per quelle testate che non hanno un corrispettivo cartaceo e il cui modello di *business* è rappresentato, quasi esclusivamente, dalla pubblicità, come si dirà più approfonditamente nel paragrafo successivo (*infra*).

Con riferimento a questa tipologia di testate, come anticipato, l'Autorità ha effettuato uno specifico monitoraggio delle testate esclusivamente *online* al fine di esaminare il panorama attuale dell'informazione e la sua evoluzione.

Sotto il profilo economico, il fatturato degli editori esclusivamente *online*, anche di quelli di più grandi dimensioni, è limitato e ben al di sotto dei numeri che espongono gli editori sui mezzi tradizionali. L'offerta informativa delle testate *online* presenta già un significativo grado di differenziazione, sia di tipo orizzontale (nella tipologia di contenuti offerti), sia di natura verticale (nella qualità dell'offerta informativa).

Si riconoscono editori titolari di

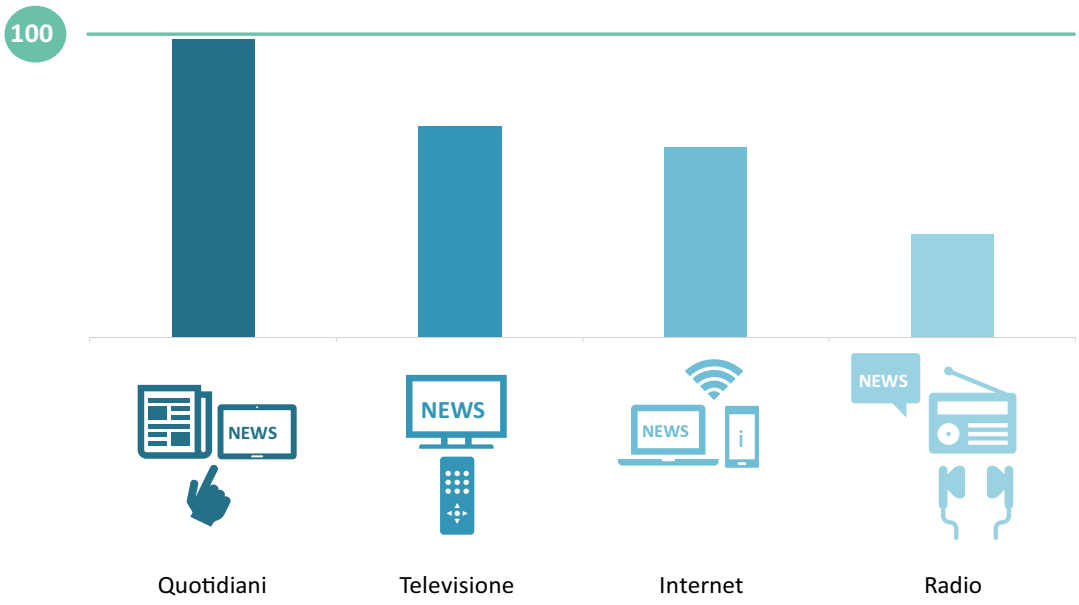


Figura 3.3.33 - Stima del consumo effettivo di informazione tra i fruitori dei mezzi (2017, % utenti del mezzo)

Fonte: AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018

un'unica testata, sia generalisti, rivolti a un ampio *target* di utenti finali e che si finanziano prevalentemente con la raccolta pubblicitaria, sia specializzati, che spesso si rivolgono a un pubblico di professionisti, la cui fonte di finanziamento prevalente è la vendita agli utenti di servizi e prodotti. Oltre a questi, operano anche *network* che includono più testate, di informazione di territorio, informazione locale, ovvero di informazione specializzata su uno stesso argomento.

Le testate *online* italiane si trovano, pertanto, in una fase evolutiva particolare, laddove alla loro crescente importanza dal lato della domanda non fa (ancora) da contraltare una crescita economica altrettanto rilevante. Ciò ha ovvie implicazioni dal punto di vista del pluralismo delle fonti informative, nonché da quello, correlato, di valutazione delle politiche a sostegno del sistema dell'informazione in Italia.

Sotto quest'ultimo profilo va osservato come, con riferimento alla produzione dell'informazione digitale quotidiana, l'attività legislativa riferibile alle nuove forme di offerta è stata in questi anni molto frammentaria, non in grado di fornire, neppure attraverso una ricomposizione sistematica delle norme, una disciplina organica del sistema editoriale post digitale. Appare quindi sempre più urgente la necessità di una riforma complessiva della disciplina del settore editoriale, il cui ultimo intervento organico risale al 1987 (legge 25 febbraio 1987, n. 67), lontano quindi dagli attuali processi di formazione e distribuzione dell'informazione.

La riforma dovrebbe farsi carico, in primo luogo, di regolare la complessità ed eterogeneità delle modalità di diffusione dell'informazione quotidiana in un unico ecosistema (cartaceo e digitale) al fine di apprestare un sistema di garanzie efficace in grado di impedire *ex ante* il realizzarsi di possibili concentrazioni monopolistiche od oligopolistiche anche derivanti da meccanismi indiretti di intermediazione pubblicitaria, e di stimolare la nascita e, soprattutto, il successivo consolidamento di nuove realtà informative.

Internet (pubblicità online*)*

Il settore della pubblicità *online*, oggetto di monitoraggio da parte dell'Autorità da alcuni anni, sta assumendo sempre maggiore importanza non solo in termini di volumi – il peso di tale area economica nell'ambito del SIC è progressivamente cresciuto e ha raggiunto l'11% nell'ultima valorizzazione riferita all'anno 2016 (in aumento di oltre 1 p.p. rispetto al 2015) – ma anche tenuto conto della valenza del mezzo nell'ecosistema informativo nazionale e il progressivo spostamento verso diete mediali caratterizzate dal consumo flessibile tipico dei media digitali (cfr. Figura 3.3.5). Internet rappresenta, infatti, il secondo mezzo più utilizzato dalla popolazione per finalità informative con il 41,8% che vi accede tutti i giorni a tale scopo (cfr. Figura 3.3.3), cui deve aggiungersi il 28,4% che lo utilizza, invece, meno spesso.

Negli ultimi tempi, l'attenzione del dibattito scientifico, politico e regolamentare si è spostata sul ruolo dei *Big data* (v. anche paragrafo 1.3), sia sulle modalità con le quali vengono acquisiti in modo sempre più pervasivo e più o meno consapevole per l'utente, sia sugli impieghi commerciali degli stessi da parte di un numero crescente di settori che vanno dalla finanza, alle assicurazioni, al commercio elettronico, alla medicina, all'intrattenimento, fino ad arrivare ai servizi *web*, compresi quelli che veicolano contenuti di natura informativa.

Sotteso al modello di *business* prevalentemente utilizzato dalle piattaforme *online* sia verticali, sia orizzontali, vi è infatti una transazione implicita, in base alla quale l'utente cede informazioni e dati personali – generati dagli utenti nel corso della navigazione o rilasciati dagli stessi attraverso i profili e le sottoscrizioni – a fronte di un servizio gratuito o a prezzi contenuti, assicurando altresì elevati livelli di personalizzazione dell'esperienza dell'utente con l'intento di massimizzazione dei propri profitti. Un primo evidente impiego commerciale di questa enorme mole di dati personali degli utenti da parte delle piattaforme *online* è stato nel settore della pubblicità *online*, dove sia la tecnologia propria di Internet, sia il crescente impiego di piattaforme automatiche di intermediazione pubblicitaria che si avvalgono di complessi algoritmi di *data analytics*, consentono una sofisticata profilazione degli utenti, e quindi la diffusione, spesso in tempo reale, di messaggi personalizzati al consumatore finale. Se da un lato, lo sfruttamento di tale leva strategica – i *Big data* – ha consentito ai grandi *player* internazionali che gestiscono le principali piattaforme *online* orizzontali di *search* e di *social network* di acquisire posizioni di *leadership* nel settore della pubblicità *online*, dall'altro lato, si osserva come gli stessi operatori stiano assumendo una crescente rilevanza nel panorama informativo tenuto conto che la distribuzione delle notizie su fatti di attualità nazionali, internazionali e locali passa sempre di più attraverso i motori di ricerca e le piattaforme sociali.

D'altro canto, la pubblicità *online* rappresenta la fonte di finanziamento prioritaria (in alcuni casi esclusiva) dei servizi che offrono informazione *online* e, pertanto,

le condizioni di mercato che insistono in tale versante, come negli ambiti collegati, influiscono sulla quantità e sulla qualità dei contenuti di natura informativa diffusi attraverso il mezzo e, quindi, sullo stato del pluralismo informativo. In tale prospettiva, la concentrazione delle risorse pubblicitarie in ambito internazionale e nazionale in capo ai medesimi soggetti che gestiscono le fonti di informazione – algoritmiche – con un ruolo crescente nel panorama mediatico disponibile *online,* assume ulteriore rilievo in un'ottica di salvaguardia del principio pluralistico.

Passando all'esame degli assetti del settore della pubblicità *online* a livello mondiale, si conferma la presenza stabile nelle prime posizioni della graduatoria, calcolata sui ricavi netti derivanti dalla raccolta di pubblicità, di soggetti verticalmente integrati in tutti (o quasi) i livelli della filiera produttiva di Internet e, in particolare, presenti nell'offerta dei servizi *web* orizzontali (*search*, *social network*, portali) che si collocano nelle prime posizioni nel *ranking* mondiale per utenti unici. Complessivamente, nel 2017 le risorse pubblicitarie a livello globale sono state pari a 205 miliardi di euro, con un incremento del 18% rispetto all'anno precedente. La Figura 3.3.34 mostra la posizione di rilevo detenuta da Google, con una quota pari al 32% (corrispondente a 62,2 miliardi di euro). Al secondo posto (con il 17%) si colloca Facebook, che realizza ricavi pubblicitari complessivi pari a 35 miliardi di euro (con un incremento del 45% rispetto al periodo precedente). Con la sola eccezione di Baidu che subisce una lieve contrazione della propria quota, nonostante la crescita in volume dei ricavi realizzati (+13%), per tutti gli altri operatori si osservano degli incrementi del proprio peso sulle risorse pubblicitarie totali. L'andamento trova spiegazione nel processo di consolidamento industriale messo in atto già da tempo, e ulteriormente perpetrato nell'ultimo biennio, da parte alcuni importanti gestori di piattaforme di intermediazione pubblicitaria *online*, fra cui Microsoft (che nel dicembre 2016 ha perfezionato l'operazione di acquisto di LinkedIn) e Oath (costituita dal gruppo Verizon Communication nel corso del 2017 per la gestione dei portali AOL e Yahoo!, quest'ultimo acquisito a giugno 2017). La classifica non subisce variazioni se si considerano gli introiti netti di pubblicità realizzati attraverso *device* mobili, con Google *leader* del settore (con una quota del 35%) seguito da Facebook (con il 24%) e Alibaba (con il 12%) con quote in crescita. In generale, la struttura di mercato appare quella di molti ambiti di Internet, ossia caratterizzata da pochi grandi operatori e una coda lunga di milioni di piccoli e piccolissimi soggetti.

Con riferimento al mercato nazionale, la Figura 3.3.35 evidenzia

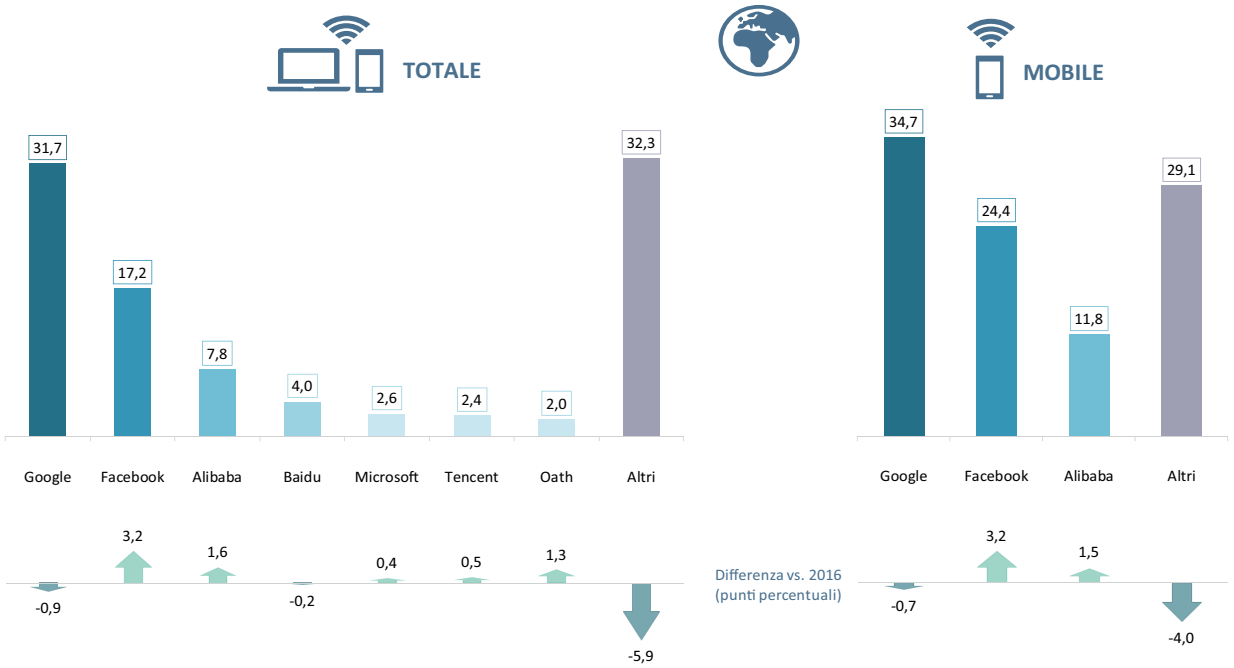


Figura 3.3.34 - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria *online* nel mondo (%)

Fonte: eMarketer, settembre 2016 e marzo 2017

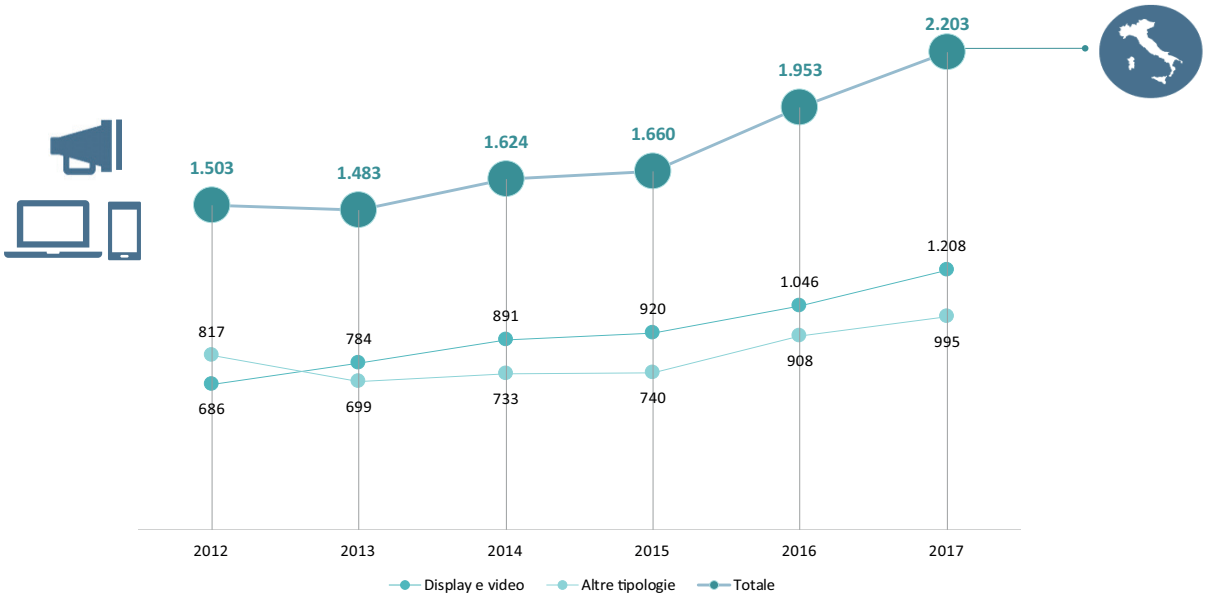


Figura 3.3.35 - Ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria *online* in Italia (milioni di €)

un andamento crescente dei ricavi da pubblicità *online* che tengono conto delle risorse pubblicitarie realizzate anche dagli editori tradizionali del settore televisivo, radiofonico ed editoriale, confermando la dinamica che ha caratterizzato il settore sin dal suo esordio. In base alle stime per il 2017, il valore complessivo si è attestato su 2,2 miliardi di euro esibendo una variazione del 12,8% rispetto all'anno precedente. Analizzando le componenti nelle quali si articola tale risorsa economica, si osserva che la pubblicità di tipo *display* e *video* esercita un peso sulle risorse complessive del 55% (oltre 9 p.p. in più rispetto al 2012). Il restante 45% è rappresentato dalle altre tipologie di ricavi da pubblicità *online* (comprensive della pubblicità *search*, *classified/directory*, *newsletter/email*) che nel tempo hanno visto assottigliarsi la propria incidenza sul totale dei ricavi. Analizzando l'evoluzione dei ricavi si osserva che, oltre ad aver recuperato le perdite conseguite nel biennio 2012-2013 attestandosi su valori assoluti stimati pari a 995 milioni di euro, tale categoria ha superato i valori di inizio periodo (segnando una variazione positiva del 22% rispetto ai volumi generati nel 2012).

Per quanto riguarda gli assetti nazionali del settore della raccolta di pubblicità *online*, analogamente alla struttura osservata a livello internazionale, ai primi posti si riscontra la presenza dei maggiori *player* internazionali descritti in precedenza. Specificatamente, Google è stabile al primo posto con volumi in crescita, nonostante la lieve riduzione della relativa quota che subisce il medesimo andamento osservato a livello mondiale. Segue Facebook che registra un deciso incremento dei ricavi previsionali per il 2017 e, quindi, una variazione positiva del proprio peso sul totale dei ricavi. In terza posizione si colloca Italiaonline, che continua a registrare una contrazione della propria quota pubblicitaria. Il quadro delle risorse economiche è completato dalla presenza di operatori nazionali provenienti o meno dai media tradizionali – fra cui, Fininvest, Autoscout24 Italia[113], C[114] e Sky[115] che ottengono delle variazioni positive del proprio peso sul totale dei ricavi pubblicitari mentre Cairo Communication e GEDI subiscono, invece, delle contrazioni – e alcuni operatori internazionali (fra cui Microsoft che, beneficiando degli effetti della recente acquisizione di LinkedIn, ottiene una variazione positiva della propria quota).

[113] Autoscout24 Italia S.r.l. offre servizi *online* verticali nel settore delle auto usate.

[114] C S.r.l. offre servizi *online* verticali nel settore immobiliari, fra cui la testata registrata esclusivamente *online* denominata "casa.it".

[115] A partire da maggio 2017, Sky ha iniziato a raccogliere pubblicità *online* per conto di Twitter.

D'altro canto, si conferma la tendenza verso gradi crescenti di concentrazione industriale già evidenziata con riferimento al settore pubblicitario a livello nazionale. Google e Facebook detengono complessivamente circa il 55% dei ricavi netti da pubblicità *online* ossia degli introiti percepiti dalla vendita di spazi pubblicitari sul *web* a terzi sui propri siti e dei ricavi derivanti dall'attività di concessionaria di pubblicità/intermediario, al netto della quota retrocessa ai proprietari dei mezzi. Analizzando, invece, i ricavi lordi da pubblicità *online* – ossia al lordo della quota retrocessa ai proprietari dei mezzi – che offrono evidenza dei volumi gestiti dagli operatori in qualità di intermediari, si conferma la rilevanza di Facebook e Google che raggiungono i 2/3 del valore complessivo stimato del mercato.

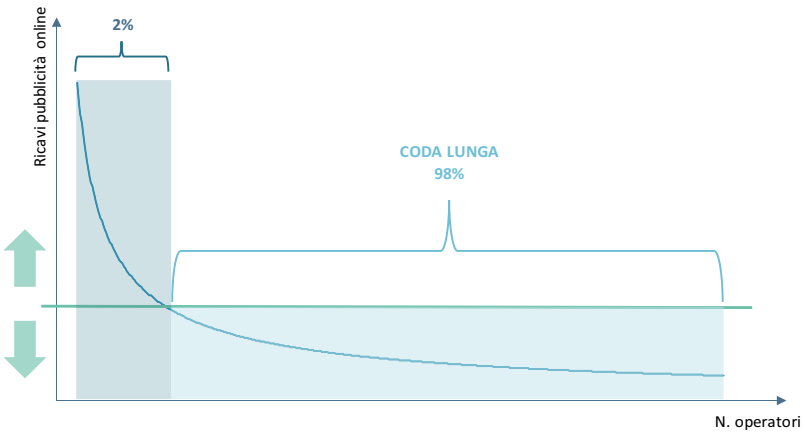


Figura 3.3.36 - Distribuzione delle risorse pubblicitarie *online* in Italia (2016): asimmetria e coda lunga

Fonte: AGCOM, *"Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018"*

Ordinando i soggetti in base ai ricavi da raccolta pubblicitaria *online* emerge un andamento fortemente asimmetrico (tipico delle distribuzioni *power law*), in cui la testa

Tabella 3.3.4 - *Audience* dei principali operatori per utenti unici (totale, *desktop* e mobile) nel mondo (ottobre 2017-febbraio 2018)

Rank feb. 18	Diff. *vs. ranking* ott. 17	Operatore	Utenti Unici (000)	*Desktop* (000)	Mobile (000)	*Reach* (%)
1	▬	Google	1.453.372	802.026,8	1.095.971,0	68,0%
2	▬	Facebook	1.004.172	479.693,3	799.179,9	47,0%
3	▬	Microsoft	771.817	671.113,6	260.073,2	36,1%
4	▬	TENCENT Inc.	713.924	573.778,6	517.739,2	33,4%
5	▬	Alibaba.com Corporation	655.664	295.799,5	560.805,6	30,7%
6	▬	Oath	644.590	432.526,7	429.348,5	30,2%
7	↑	Sohu.com Inc.	603.469	571.230,6	116.973,7	28,2%
8	▬	Amazon Sites	600.290	284.363,1	448.797,0	28,1%
9	↓	Baidu.com Inc.	539.413	411.023,6	283.086,6	25,2%
10	↓	Qihoo.com Sites	483.657	393.135,1	195.278,3	22,6%
11	▬	Wikimedia Foundation Sites	411.994	198.886,4	268.511,2	19,3%
12	↑	Twitter	333.842	99.848,3	266.693,2	15,6%
13	↑	Iqiyi Sites	325.927	273.478,1	95.545,7	15,3%
14	↑	Apple Inc.	322.675	168.618,9	195.733,7	15,1%
15	↓	CBS Interactive	309.316	198.427,6	156.414,0	14,5%
Totale Internet			**2.137.087**	**1.433.573,4**	**1.739.515,3**	**1,0**

Fonte: Comscore

della distribuzione è formata dal 2% dei soggetti (che gesticono circa l'80% della pubblicità in rete in Italia[116]), mentre la coda dal restante 98% degli operatori (Figura 3.3.36). In termini dinamici, l'operare di esternalità di rete (dirette, indirette e incrociate) pone i presupposti per un sentiero di sviluppo in cui, tendenzialmente, i soggetti che si situano al di sopra di una certa soglia di fatturato (linea verde in Figura 3.3.36) crescono, mentre gli altri si allontanano sempre più dalla testa della distribuzione. Come evidenziato dall'Autorità, se da un lato, sono le caratteristiche economiche dei servizi che caratterizzano tale comparto (economie di scala, costi fissi e affondati, *multi-homing* e *switching cost*, esternalità di rete) a condurre spontaneamente il settore verso equilibri particolarmente concentrati, dall'altro, la posizione di mercato detenuta dai primi due operatori nei diversi stadi della catena del valore è suscettibile di conferire loro un vantaggio economico che si riflette nel versante degli utenti in termini di *audience* (Figure 3.3.37 e 3.3.38) e può essere esercitato anche nel correlato mercato della pubblicità *online*.

Analizzando il versante degli utenti, la Tabella 3.3.4, che espone la graduatoria dei principali operatori per utenti unici nel mondo, mostra una stabilità nelle prime quattro posizioni di operatori verticalmente integrati in tutti (o quasi) i livelli della filiera produttiva di Internet, presenti con quote significative nel mercato della pubblicità *online*, risorsa principale per il finanziamento delle rispettive piattaforme *online* orizzontali. Google, gestore del principale motore di ricerca, si colloca al primo posto, seguito da Facebook (proprietario dei maggiori *social network* per *audience* su base mondiale e nazionale e di WhatsApp) e Microsoft (che recentemente, oltre alla gestione di numerosi portali e di Skype, ha assunto il controllo anche del *social network* professionale LinkedIn). Altrettanto rilevanti risultano le *performance* ottenute dai gestori delle principali piattaforme di *e-commerce* a livello mondiale (Alibaba Corporation e Amazon) così come l'apprezzamento da parte degli internauti espresso a favore di soggetti che offrono servizi *web* orizzontali rivolti agli utenti cinesi, spesso verticalmente integrati nei mercati a monte (Baidu, Sohu, Tencent, Qihoo).

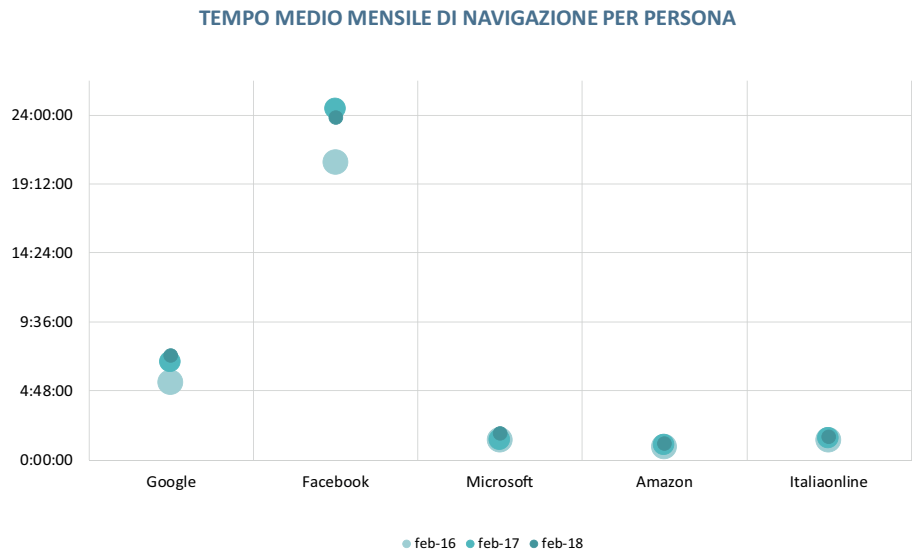
Con riferimento al contesto nazionale, si conferma la crescita del numero di italiani (dai 2 anni in su) che si sono collegati a Internet almeno una volta (pari a 34,2 milioni di utenti unici nel febbraio del 2018, con un incremento del 20% rispetto a febbraio 2016) utilizzando sia dispositivi fissi (pc), sia dispositivi mobili (*smartphone* e *tablet*). Anche considerando il tempo speso in media per persona (pari a circa 52 ore e 55 minuti complessivi) si è registrato un incremento (superiore alle 5 ore) rispetto ai valori registrati a febbraio 2016. I dati di consumo mostrano, inoltre, che il 48,3% degli italiani ha navigato quotidianamente a febbraio 2018, con quote sostanzialmente omogenee fra il genere femminile e quello maschile. Inoltre, porzioni più rilevanti di consumo si ravvisano per la popolazione più giovane (oltre il 66% della fascia d'età 18-24 ha navigato almeno una volta nel giorno medio, principalmente attraverso *device* mobili e dedicando un tempo pari a 2 ore e 34 minuti); mentre per i soggetti più maturi si ravvisa un minore apprezzamento del mezzo (in corrispondenza della fascia d'età 55-74 anni si sono registrate quote di navigazione più basse, pari al 43,8%, e consumi inferiori, corrispondenti a 2 ore)[117].

A livello di *audience* complessive, considerando, pertanto, sia la navigazione da pc, sia quella attraverso *device* mobili (*tablet/smartphone*), la Figura 3.3.37 evidenzia, da un lato, una dinamica positiva degli utenti unici per tutti gli operatori rappresentati, dall'altro, la crescente capacità delle piattaforme di tipo orizzontale (*search*, *social network*, portali) di attrarre l'attenzione dell'utenza, in termini sia di volumi medi, sia di tempo medio mensile di navigazione per persona. Nel dettaglio, accanto a Google, *leader* con circa 33 milioni di navigatori mensili, emerge la rilevanza di Facebook che ha raggiunto oltre 29 milioni di soggetti, i quali hanno fruito dei servizi offerti dall'operatore almeno una volta nel mese (fra cui una quota prevalente è rappresentata dai navigatori dei *social network* Facebook e Instagram, Figura 3.3.38) per un tempo medio mensile di navigazione per persona che, sebbene in contrazione rispetto a febbraio 2017, rimane comunque superiore a tutti gli altri soggetti (da 20 ore di navigazione medie nel febbraio 2016 sono state raggiunte 24 ore nei corrispondenti mesi degli anni successivi).

Passando, infatti, al dettaglio della fruizione dei *social network* da parte degli italiani, si rileva la pre-

[116] Tale valore è indicativo della raccolta pubblicitaria lorda. Nel caso di raccolta al netto delle quote retrocesse a terzi, il valore diminuisce a circa due terzi.

[117] Cfr. Audiweb, "*La total digital audience nel mese di febbraio 2018*".



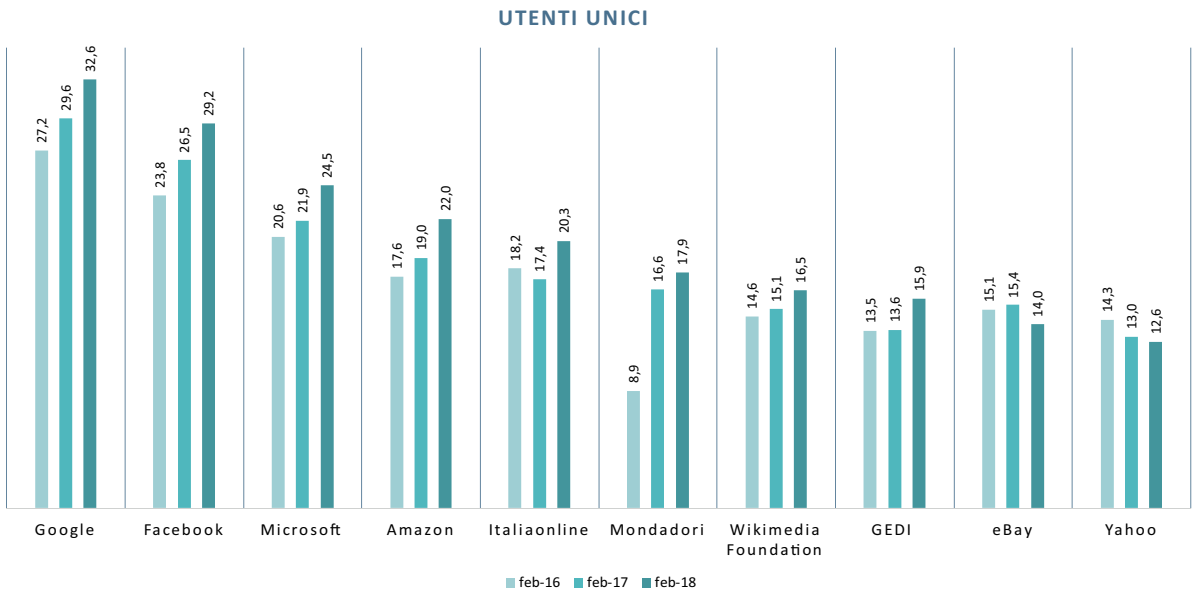


Figura 3.3.37 - *Audience* dei principali operatori per utenti unici (milioni) e tempo medio mensile di navigazione in Italia

Fonte: Audiweb

senza di Facebook, *leader* fra i *social network*, che raggiunge oltre 27,7 milioni di utenti unici (+10,6% rispetto a febbraio 2017). Al secondo posto si colloca Instagram, sempre del gruppo Facebook, con 15,3 milioni di visitatori medi che risulta particolarmente apprezzato dalle coorti più giovani della popolazione e recentemente scoperto per finalità informative anche da giornalisti e personaggi politici[118]. Il *social network* professionale LinkedIn, con oltre 11 milioni di utenti unici, registra una crescita della relativa *audience* (+23%). Sostanzialmente stabile il numero di navigatori che nel mese hanno utilizzato almeno una volta Twitter (7,7 milioni), piattaforma dedicata alla condivisione di contenuti di natura informativa, che tuttavia non riesce a recuperare le *performance* realizzate a inizio periodo (9 milioni di utenti unici nel febbraio 2014). Crescono anche i visitatori per Pinterest che ottiene 6,5 milioni di utenti unici (con un incremento del 29,7% nell'ultimo anno). In contrazione, rispetto a febbraio 2017, gli utenti unici che in media hanno visitato Google+ (-1,4 milioni), Trumblr (-0,7 milioni) e Snapchat (-0,2 milioni). L'analisi condotta conferma quanto già illustrato dall'Autorità in precedenza: il grado di concentrazione dell'*audience* nell'offerta di servizi orizzontali (*search*, *social network*, ecc.), in virtù dell'operare degli effetti incrociati di rete fra i due versanti del mercato (utenti e pubblicità), permette ai primi operatori di consolidare le proprie posizioni di mercato nella pubblicità *online*, sia a livello nazionale, sia mondiale, dato che gli inserzionisti tenderanno a rivolgersi alle piattaforme in grado di raggiungere (anche solo potenzialmente) il maggior numero di utenti. Come detto in precedenza, assetti così delineati nella pubblicità *online* assumono un'ulteriore valenza in un'ottica di salvaguardia del principio pluralistico nel momento in cui il potere di mercato confluisce in mano a soggetti che gestiscono fonti di accesso all'informazione *online* (algoritmiche) sempre più importanti per il cittadino in quanto contribuiscono alla formazione di opinioni in merito a fatti di attualità internazionale, nazionale e locale, nonché a orientare le relative scelte politiche nelle fasi elettorali.

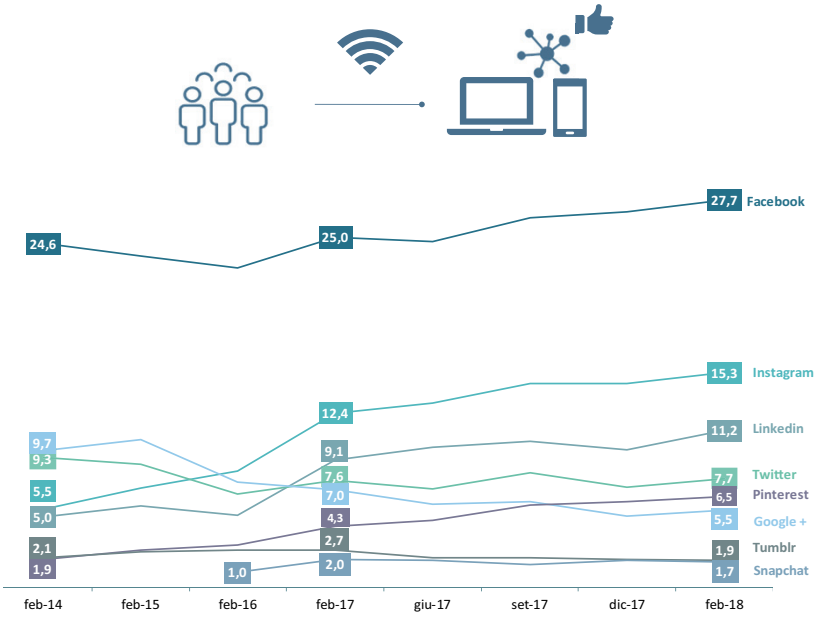


Figura 3.3.38 - *Audience* dei principali *social network* per utenti unici (milioni)

Fonte: Audiweb

Occorre premettere che esiste una vasta pluralità di fonti *online* che si differenziano per tipologia di editore (tradizionale, esclusivamente *online*), fase nella catena produttiva e distributiva dell'ecosistema informativo (editori, *blog*, piattaforme), modalità di diffusione (editoriale e algoritmica), reputazione del marchio. Questa estrema varietà e quantità delle fonti attraverso cui informarsi propria della natura stessa del *web*, unita alle caratteristiche della fruizione frammentata dei contenuti e dello spacchettamento del prodotto informativo *online*, ha favorito il proliferare delle piattaforme che agevolano la ricerca e/o offrono una selezione spesso personalizzata nell'ambito di un insieme estremamente polverizzato e ampio di notizie disponibili.

Le piattaforme *online* costituiscono spesso veri e propri *gatekeeper* per l'accesso all'informazione, rappresentando per i consumatori una porta di ingresso prediletta dagli utenti-cittadini e di conseguenza un punto di approdo necessario per gli editori per raggiungere i consumatori, incidendo chiaramente sulle strategie di distribuzione dei contenuti informativi da parte dei gruppi editoriali. Sebbene la dipendenza del ruolo di porta di ingresso delle piattaforme e dei relativi algoritmi

[118] Cfr. AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018, pp. 40-41.

è meno spiccata per gli editori tradizionali caratterizzati da un marchio piuttosto forte rispetto agli editori esclusivamente *online*[119] (cfr. Figura 3.3.9), entrambi i soggetti rischiano di perdere il contatto diretto con il pubblico e, quindi, la propria riconoscibilità a favore dell'intermediario che ha reso disponibile il contenuto informativo all'utente.

Il dettaglio delle fonti digitali attraverso cui i cittadini si informano testimonia la forte presenza delle piattaforme *online* nella dieta mediale dei cittadini, accompagnata da una minore presenza dei marchi editoriali (Figura 3.3.39). In particolare, il 54,5% degli italiani si informa attraverso strumenti governati da algoritmi (*social network*, motori di ricerca, aggregatori, in generale le piattaforme *online*), mentre il 39,4% della popolazione si informa utilizzando siti *web* e applicazioni degli editori (stampa quotidiana e periodica, radio e televisione, e testate esclusivamente *online*). Tuttavia, in caso di accesso diretto alle fonti editoriali, la motivazione coincide con l'intento di reperire informazioni proprio dai siti degli editori, che evidentemente è espressione della reputazione di questi ultimi percepita dagli utenti (costruita, per gli editori tradizionali, attorno a storici marchi informativi). Nel caso delle fonti algoritmiche si osserva come tale accesso molto spesso sia frutto anche dell'incidentalità e casualità della scoperta delle notizie da parte dello stesso cittadino, che peraltro rischia di non avere piena consapevolezza circa la natura e la provenienza dell'informazione. A ciò si aggiunga il fatto che la fruizione dell'informazione guidata da un processo automatizzato differisce decisamente da quella che soggiace al processo editoriale umano: quando si tratta di piattaforme *online*, sono gli algoritmi alla base del loro funzionamento a stabilire automaticamente la prioritizzazione dei contenuti mostrati, sulla base di meccanismi di aggiornamento automatici e criteri predeterminati (tra cui, ad

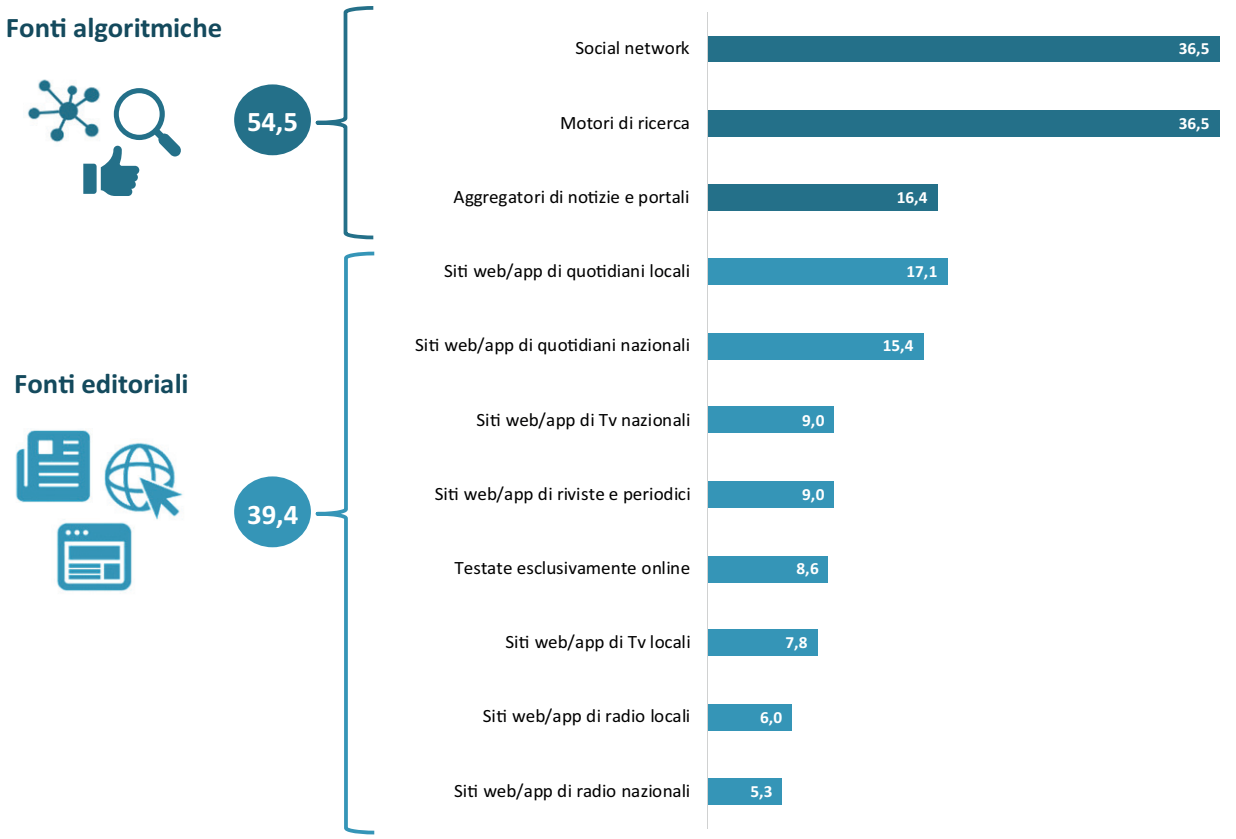


Figura 3.3.39 - Accesso all'informazione attraverso fonti algoritmiche ed editoriali (2017, % popolazione)

Fonte: AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018

[119] Cfr. AGCOM, "*Osservatorio sulle testate online, Rapporto 2018*", p. 8; AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018, pp. 49 e ss..

esempio, la prossimità dei contenuti e la valorizzazione dei *post* degli amici, le reazioni, le condivisioni e i commenti degli utenti), che generalmente non contemplano aspetti quali credibilità, qualità giornalistica, rilevanza in termini di pubblico interesse del contenuto/notizia.

In termini di attendibilità, i *social media* sono reputati affidabili o molto affidabili solo dal 24% di chi se ne serve per la ricerca di notizie, ben al di sotto sia dei mezzi tradizionali, sia delle altre fonti *online*[120].

La Figura 3.3.40 illustra la relazione sussistente tra la polarizzazione ideologica degli utenti dei *social network* e le loro attività informative in rete, considerando quale stima (c.d. *proxy*) del livello di polarizzazione il grado di partecipazione politica (intesa nella sua accezione più ampia, distinguendo in particolare tra i cittadini che presentano un'elevata partecipazione e che, quindi, hanno una visione ideologica strutturata e definita e coloro i quali, al contrario, non presentano alcun grado di adesione a un movimento o un partito politico o di partecipazione a manifestazioni politiche). Nel dettaglio, coloro che presentano un più alto tasso di polarizzazione esibiscono un deciso aumento della frequenza di tutte le azioni informative svolte nei *social*, incluse quelle con un maggior grado di coinvolgimento attivo (postare proprie foto e video di una notizia e partecipare alla discussione su una notizia). Diversamente, tra gli utenti meno polarizzati, si riscontra una maggioranza di preferenze soltanto per tre azioni informative svolte sui *social network* (ossia, cliccare sul *link* di una notizia, esprimere apprezzamento e condividere una notizia postata da altri). Il legame tra il maggiore impegno (*engagement*) nei confronti delle notizie divulgate dai *social network* e la polarizzazione ha evidenti riflessi sul concretizzarsi di fenomeni di diffusione di posizioni radicalizzate e creazione di bolle ideologiche (caratterizzate da individui che discutono solo all'interno di una cerchia di persone vicine ideologicamente, ricalcando e acuendo le problematiche di esposizione selettiva e *confirmation bias*).

Come illustrato dalla Figura 3.3.41, nella quale si presentano i risultati di un'analisi circa la correlazione tra livello di polarizzazione ideologica dei cittadini e accesso medio a due mezzi di informazione, gli individui più schierati dal punto di vista ideologico ricorrono in maniera piuttosto ampia a Internet come fonte per informarsi sulle scelte politico-elettorali, secondo dinamiche che portano alla formazione delle *echo chamber*, a fenomeni di esposizione selettiva e *confirmation bias*. Ne deriva, pertanto, che la polarizzazione opera già a livello di selezione del mezzo,

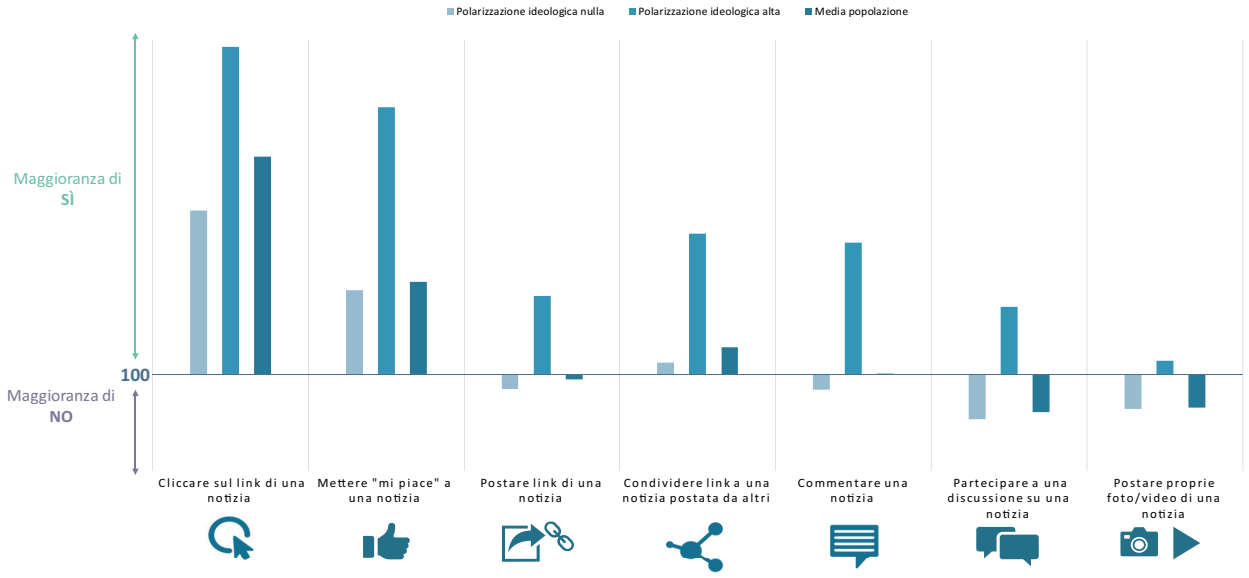


Figura 3.3.40 - Rapporto tra azioni informative svolte sui *social network* e polarizzazione ideologica (2017)

Fonte: AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018

[120] Cfr. AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018, cit., pp. 26-27.

per poi "viralizzarsi" a seguito delle azioni compiute sui *social network* dagli utenti più attivi e del concomitante operare di algoritmi personalizzati che appaiono favorire l'emergere di bolle ideologiche in rete e, più in generale, di fenomeni di disinformazione.

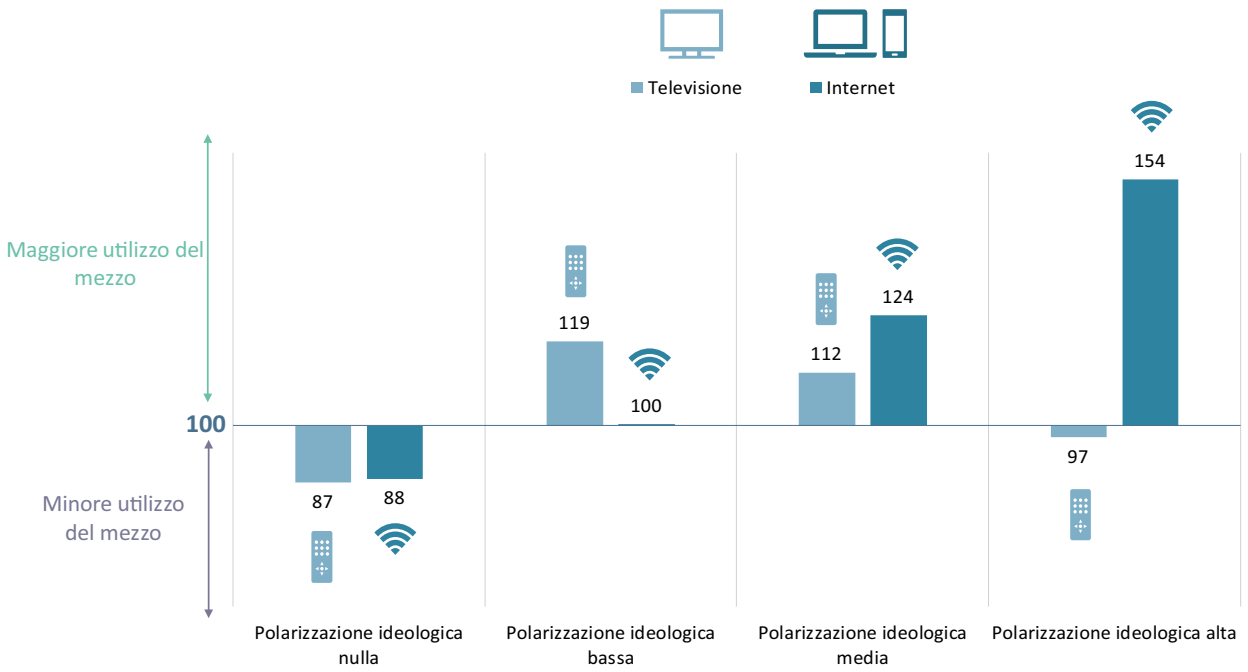


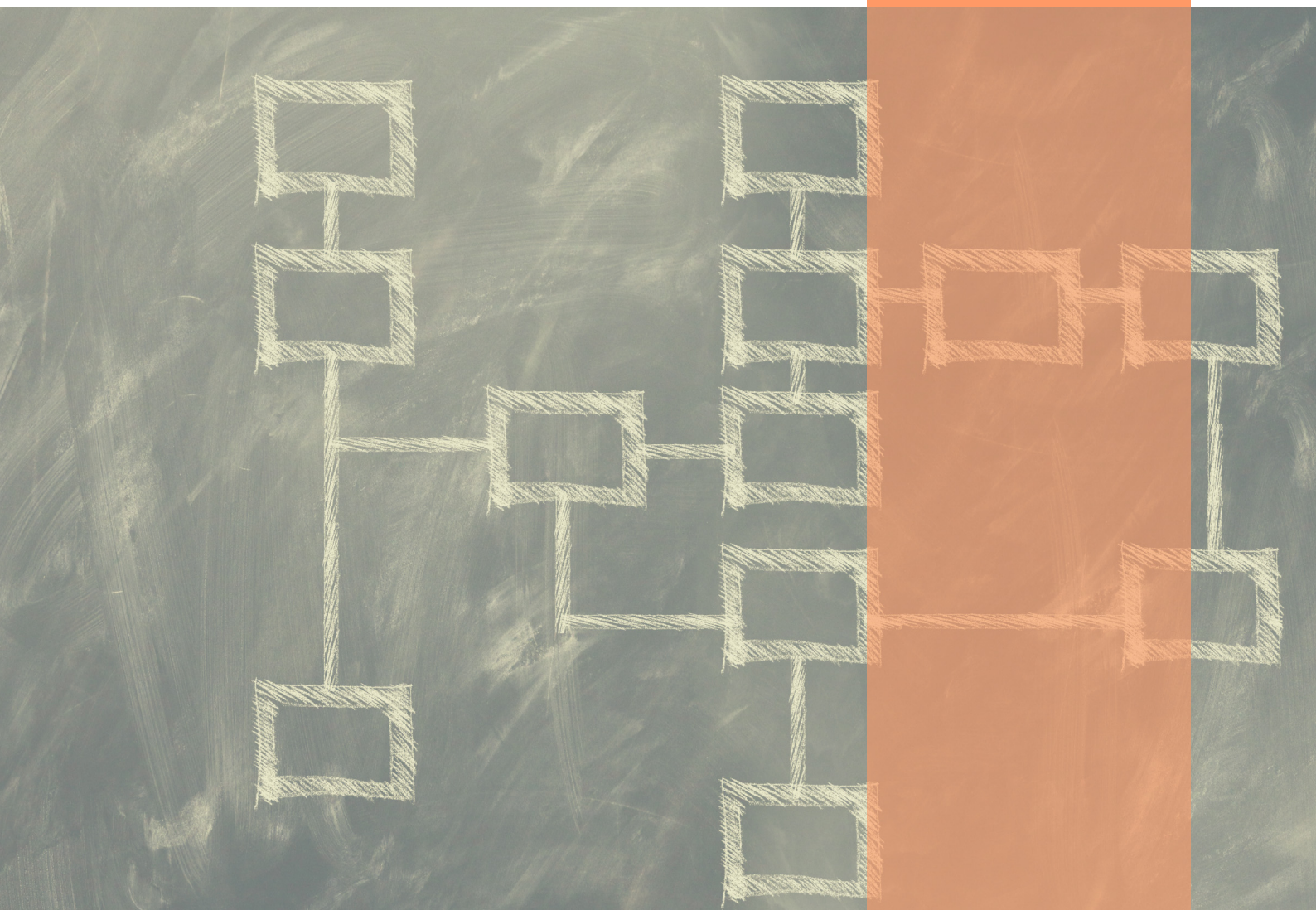
Figura 3.3.41 - Indice di differenziazione tra l'uso dei mezzi di comunicazione per le scelte politico-elettorali, per livello di polarizzazione ideologica dei cittadini (2017)

Fonte: AGCOM, "*Rapporto sul consumo di informazione*", 2018

2018

4.

L’organizzazione dell’Autorità



4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

La struttura organizzativa dell'Autorità (Figura 4.1.1) è derivata dal processo riorganizzativo realizzatosi nel corso del 2017 (delibere nn. 405/17/CONS, 406/17/CONS e 407/17/CONS).

Nel percorso di definizione della struttura dell'Autorità si è tenuto conto dei processi di trasformazione dei mercati sottoposti alla disciplina dell'AGCOM, con particolare riguardo alla convergenza tecnologica e di mercato tra il settore delle comunicazioni elettroniche e quello audiovisivo, agli obiettivi stabiliti dall'Agenda Digitale europea, alle revisioni in corso della disciplina europea di settore, alle competenze attribuite dalle recenti leggi, nonché al mutato quadro normativo che richiede azioni coordinate con le altre autorità per la gestione unitaria di alcuni servizi.

Le Strutture dell'Autorità sono distribuite su due sedi, Napoli e Roma.

In coerenza con i principi normativi vigenti[121] in materia di razionalizzazione dei costi, con riferimento alla sede di Napoli, in data 13 marzo 2018, è stato sottoscritto un Atto di Impegno con l'Agenzia del Demanio, inerente alle future modalità di trasferimento della sede dell'Autorità nell'immobile storico di Palazzo Fondi, sito in Via Medina, al fine di conseguire un contenimento dei costi e un migliore utilizzo degli spazi a partire dal 2020.

Le risorse umane

La pianta organica dell'Autorità, così come definita dalla delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata rimodulata con delibera n. 374/11/CONS (Tabella 4.1.1).

Nel corso del 2017, la politica di gestione delle risorse umane è proseguita nel percorso di progressiva copertura della pianta organica mediante il reclutamento di soggetti altamente qualificati in possesso di *skill* in grado di assolvere alle peculiari funzioni istituzionali cui è chiamata l'Autorità.

In linea con le esigenze di fabbisogno di personale emerse nelle diverse aree funzionali, nella prospettiva di rafforzare la struttura amministrativa e garantire un efficiente svolgimento delle attività dell'Amministrazione, nell'ambito della programmazione dell'anno di riferimento, è stato previsto il *planning* di procedure concorsuali volte al reclutamento di specifici profili e competenze.

Per consentire all'Amministrazione di garantire il buon andamento degli Uffici mediante la continuità della presenza di forza lavoro competente e di fronteggiare, nel contempo, la vacanza di organico nella qualifica di funzionario determinatasi per effetto dei pensionamenti verificatisi nell'ultimo biennio e di quelli previsti per il 2019, si è dato corso alla proroga delle posizioni contrattuali in essere; ciò anche nell'ottica di evitare dispersioni di 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[122].

Avuto riguardo ai vincoli normativi in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e col-

[121] 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.

[122] Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75.

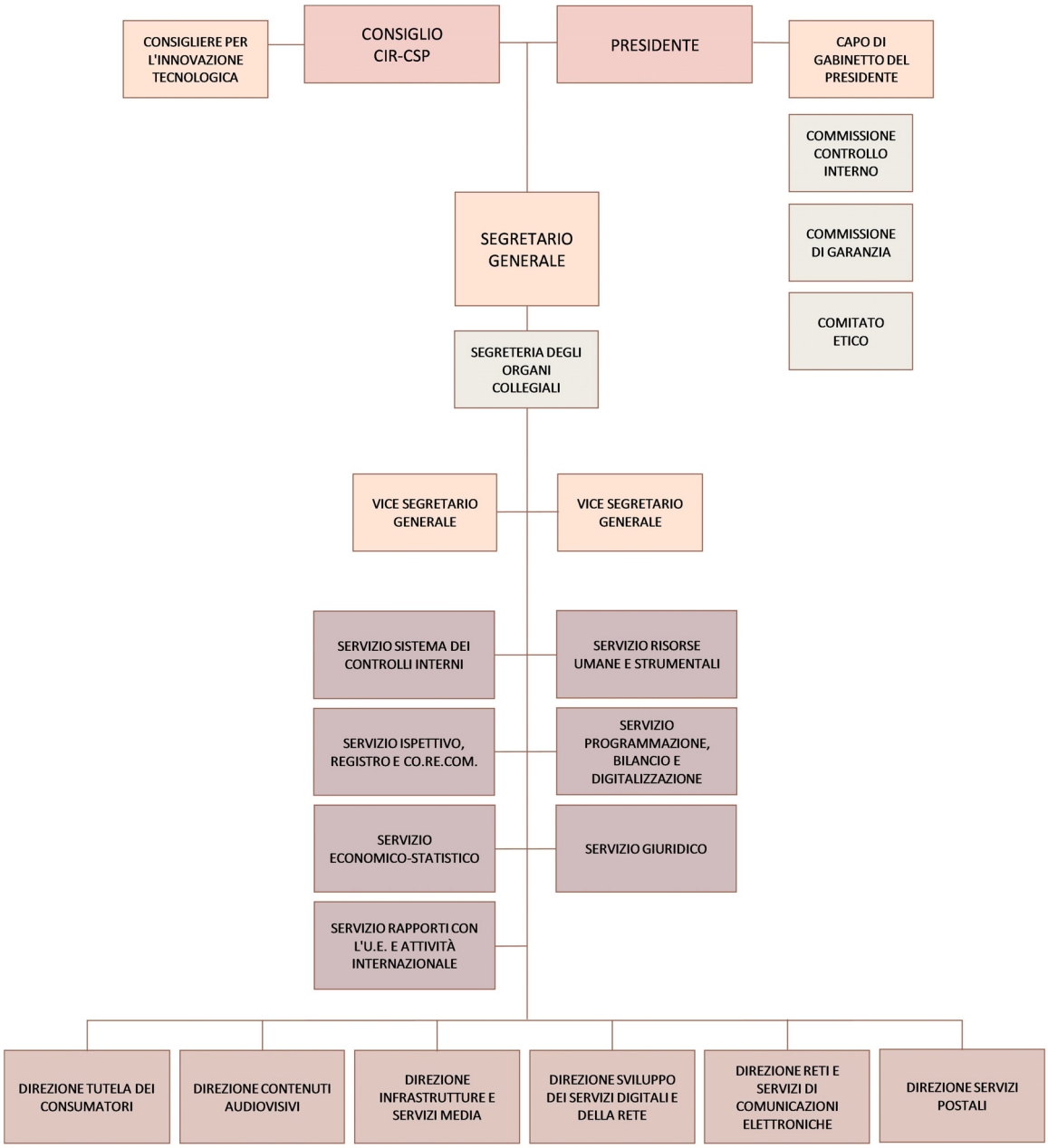


Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

Tabella 4.1.1 - Pianta organica dell'Autorità

Dirigenti	45
Funzionari	220
Operativi	119
Esecutivi	35
Totale	**419**

locamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità ha proseguito, sulla base della Convenzione sottoscritta nel 2015 con i competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma, 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 68/99, mediante l'assunzione, con contratto di lavoro a tempo determinato, dei candidati risultati idonei allo svolgimento delle mansioni di esecutivo.

L'Autorità, nell'ottica di garantire l'opportunità di una specifica formazione nelle materie di proprio interesse, ha dato luogo alla proroga dell'*iter* formativo intrapreso

con giovani praticanti nell'anno 2017[123]; contestualmente ha reso disponibile un nuovo percorso formativo mediante l'indizione di un ulteriore bando[124] di selezione per praticantato rivolto a 24 giovani laureati in possesso di specifiche esperienze nelle materie giuridiche, economiche, sociologiche e tecniche inerenti ai settori di interesse dell'Autorità. Il programma formativo, della durata di un anno, è volto a consentire ai vincitori della procedura di avviare le rispettive attività presso le articolazioni dei settori di assegnazione opportunamente individuati per aree di competenza.
Sulla base delle suesposte posizioni reclutate e del *turn over* del personale verificatosi nel corso del 2017, il personale in servizio, al 31 marzo 2018, è pari a 361 unità, articolate così come mostrato in Tabella 4.1.2.
Nell'anno di riferimento sono proseguite le attività di collaborazione con le altre autorità indipendenti a suo tempo 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[125] e l'altro con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato[126], i cui percorsi di cooperazione e collaborazione, definiti sulla base di attività di interesse comune, sono stati caratterizzati da ulteriori scambi reciproci di personale, con qualifica di funzionario, determinati nel rispetto del principio di reciprocità volto alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze.
Nell'ambito dell'obiettivo strategico del rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità ha proseguito nel perfezionamento del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", articolato nelle fasi della pianificazione strategica, della programmazione operativa, del controllo di gestione e controllo strategico, fino a includere la gestione del sistema premiante. Il tutto impostato in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente volto a rendere l'azione amministrativa coerente con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.
Lungo la direttrice dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, nel quadro del Piano della *performance* 2017-2019, approvato il 15 marzo 2017, è stato avviato il percorso per definire un nuovo sistema di valutazione al quale agganciare il sistema premiante tendente all'implementazione di percorsi di valorizzazione professionale delle risorse umane dell'Autorità.
Nel processo di razionalizzazione delle attività lavorative e di promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, in linea con la normativa vigente in tema di organizzazione del lavoro, l'Autorità, nell'intento di attuare anche economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, ha introdotto la disciplina sul lavoro a distanza, definendola in coerenza con i principi normativi e avuto riguardo alla propria organizzazione interna (delibera n. 354/17/CONS). 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 verrà valutata l'efficacia e l'impatto economico-organizzativo sulla struttura.

Tabella 4.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	2	3	38
Funzionari	165	6	25	196
Operativi	100		1	101
Esecutivi	26			26
Totale	**324**	**8**	**29**	**361**

Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza e benessere organizzativo

L'Autorità nel 2017 ha continuato ad attuare le misure previste dalla normativa vigente (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) per la prevenzione e protezione della sicurezza dei lavoratori, programmando la pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i migliori livelli di sicurezza per entrambe le sedi dell'Autorità.

[123] Delibera n. 198/16/CONS del 19 maggio 2016.
[124] Delibera n. 73/18/CONS del 14 febbraio 2018.
[125] "*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 2015.
[126] "*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.

È stata quindi aggiornata la valutazione dei rischi indicati negli specifici documenti, sono stati adeguati i piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso e si sono svolte le esercitazioni antincendio con le prove di esodo annuali. È stata altresì rinnovata la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo, per i rischi specifici da videoterminali e quella dei dipendenti con mansioni di autista. Inoltre, si è adeguato il piano di formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza, con lo svolgimento di specifici corsi di aggiornamento per le figure di addetto alle squadre per la gestione delle emergenze.
Con specifico riferimento alla materia del benessere organizzativo, attraverso la somministrazione di questionari volti a garantire l'anonimato dell'intervistato, nel corso del 2017 è stata ripetuta l'indagine interna per la rilevazione dei dati sui quali basare interventi migliorativi nell'ambiente di lavoro atti a garantire, in applicazione della normativa vigente, la cura e il mantenimento ottimale delle condizioni di salute e di sicurezza dei dipendenti nei luoghi di lavoro.
Sempre nell'ottica del rispetto delle norme in materia di tutela e garanzie dei dipendenti, l'Amministrazione ha rinnovato il piano assicurativo di base per l'assistenza sanitaria ottimizzando, nel contempo, anche i contenuti delle polizze inerenti ai benefici accessori.

Formazione del personale

Nell'anno di riferimento sono proseguite le attività volte ad assicurare il completamento dell'acquisizione del fabbisogno di formazione da parte delle unità organizzative.
Rilevato il *gap* formativo, sono stati individuati e avviati percorsi di formazione al fine di soddisfare le varie esigenze. Il personale ha fruito delle proposte formative attraverso lezioni in aula, in *e-learning* e *in house*. Tra le iniziative completate, si annoverano il corso PromoPA in materia di pubblico impiego, il corso CEIDA in materia di trattamento pensionistico e i corsi della Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA) su *smart working* e la nuova contabilità pubblica. Attraverso la collaborazione con l'INPS l'Autorità ha inoltre aderito nel 2017 al progetto Valore PA che ha coinvolto un significativo numero di dipendenti su entrambe le sedi dell'Autorità.
Oltre alla formazione trasversale è stata erogata anche quella specialistica su tematiche attinenti al *core business* dell'Autorità, tra cui: "*25th Conference on postal and delivery economy*" e "*Annual training on businesses model innovation and regulation of the digital word*", entrambi presso la Florence School of Regulation; la formazione in tema di *postal regulation* presso la Cullen International; "*Annual training on regulatory framework for electronic communications*" presso il BEREC.
L'Autorità, inoltre, ha continuato ad adempiere ai propri obblighi in tema di anticorruzione e trasparenza, ai sensi della legge 6 novembre 2012, n. 190, garantendo la partecipazione di responsabili, referenti e dipendenti alla formazione erogata dalla SNA.
Come già ampiamente riportato nel Capitolo I, sono state potenziate le relazioni di collaborazione con il mondo accademico e della ricerca con lo scopo di garantire iniziative di aggiornamento e formazione caratterizzate da *standard* qualitativi sempre più elevati.

Il sistema dei controlli interni e il Comitato etico

Il sistema dei controlli interni in Autorità si conforma alla normativa vigente e opera, oltre che attraverso l'azione degli Uffici interni competenti in materia, ridisegnati di recente, mediante il qualificato apporto di tre importanti organismi indipendenti.
La Commissione di garanzia ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, di effettuare il riscontro degli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali, e di effettuare, con periodicità almeno trimestrale, verifiche di cassa e di bilancio, esprimendo con apposita relazione parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. Composta da tre membri 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, la Commissione opera in collaborazione, ma in posizione di piena autonomia, rispetto agli Uffici dell'Autorità, con un mandato di cinque anni. L'attuale Commissione di garanzia è presieduta dal Presidente Francesco Caringella ed è composta dalla Cons. Maria Annunziata Rucireta e dal Dott. Bruno Bernardis.
Con il compito di garantire la corretta applicazione del Codice etico, adottato dall'Autorità ai sensi della legge istitutiva, che detta importanti regole comportamentali e deontologiche che impongono a dipendenti, consulenti e componenti dell'Autorità un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale, è stato costituito il Comitato etico, organo consultivo di altissimo livello (vi fanno parte *ex* Presidenti della corte Costituzionale e dei massimi organi di giustizia amministrativa) al quale l'Autorità può rivolgersi al fine di avere valutazioni di notevole spessore in

maniera di etica istituzionale. L'attuale Comitato etico è composto dal Presidente Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente, e dai Presidenti Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, con incarico di Componenti.
L'Autorità sta procedendo a un aggiornamento del vigente Codice etico, risalente al 2004, alla luce dell'evoluzione normativa in materia. Tale intervento si inserisce nel più ampio disegno di riallineamento dei regolamenti interni – dal Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale ai Regolamenti in materia di contabilità – che l'Autorità sta attuando al fine di aggiornare l'intero *corpus* regolamentare, la cui impostazione risale ai primi anni di attività dell'Autorità.
La Commissione controllo interno (già Servizio di controllo interno) svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e di rendimenti, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. Si occupa, inoltre, di accertare che le risorse pubbliche vengano gestite correttamente e in base al principio di economicità e controlla l'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 suggerendo le soluzioni più adatte al superamento di eventuali criticità riscontrate. Svolge, infine, le verifiche richieste dalla legge 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 nel controllo di gestione. L'attuale Commissione è stata nominata il 13 gennaio 2015 ed è composta dal prof. Giovanni Valotti, dal Cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani. 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 2017, l'Autorità ha assunto importanti iniziative strutturali che danno evidenza di un significativo cambiamento rispetto al modello previgente in materia di controlli interni. In particolare, attraverso gli adeguamenti regolamentari in materia organizzativa disposti nel corso dell'anno, si è provveduto a un rafforzamento del sistema dei controlli interni attraverso l'istituzione di un apposito Servizio (denominato Servizio sistema dei controlli interni), al quale è stato affidato lo svolgimento del controllo di gestione e del controllo strategico dell'Autorità. Su tali ambiti il Servizio è tenuto a collaborare con la Commissione controllo interno, sottoponendole gli esiti delle analisi effettuate, consentendo così alla Commissione di verificare il funzionamento del sistema dei controlli, sul quale riferisce al Consiglio dell'Autorità con periodicità semestrale.
Dopo l'introduzione nel 2016 del primo Piano della *performance* triennale, cui è seguita la Relazione sulla *performance* relativa all'anno 2016, che contiene una valutazione sintetica dell'attività svolta dall'Amministrazione e della sua rispondenza agli obiettivi fissati, l'azione innovativa dell'Autorità è proseguita migliorando il disegno regolamentare del processo di pianificazione strategica e incrementando la separazione tra le attività di indirizzo e quelle di gestione.
Il nuovo regolamento organizzativo assegna al Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, la definizione degli indirizzi della programmazione strategica e l'approvazione del piano annuale della *performance*. Spetta al Segretario generale la predisposizione del piano della *performance* e il coordinamento della programmazione e del controllo della gestione amministrativa, così come il coordinamento dell'attività di misurazione e valutazione delle *performance* individuali, informandone la Commissione controllo interno.
Le modifiche organizzative apportate nel corso del 2017 appaiono dunque improntate al conseguimento di una maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa e, con particolare riferimento al sistema dei controlli interni, rispondono all'esigenza di 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.

Trasparenza e prevenzione della corruzione

Nel corso del 2017 l'Autorità, come anticipato, ha istituito il Servizio sistema dei controlli interni, con competenze anche in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'attuazione degli obblighi previsti dalla normativa in materia.
In merito agli obblighi di pubblicità e trasparenza, è proseguito il monitoraggio continuo del grado di aggiornamento e completezza dei dati e delle informazioni presenti nella sezione "*Autorità trasparente*" del sito istituzionale, procedendo, laddove necessario, a implementare ovvero ad apportare miglioramenti all'accessibilità dei contenuti informativi.
Al contempo, l'Autorità ha adottato il Regolamento recante la disciplina dell'accesso, che contiene il quadro regolamentare relativo alle tipologie di accesso previste

dalla legislazione vigente: accesso civico, accesso generalizzato e accesso documentale (delibera n. 383/17/CONS). L'Autorità, all'interno della sezione "*Autorità trasparente*", nella sottosezione "*Altri contenuti - Accesso civico*" ha pubblicato appositi *box* informativi contenenti le principali indicazioni sulle modalità di esercizio del diritto in questione.

Con riferimento alla prevenzione della corruzione, successivamente all'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 (adottato con delibera n. 87/17/CONS e aggiornato con delibera n. 294/17/CONS), è stata indetta una consultazione pubblica sulle misure di prevenzione della corruzione incluse nel citato Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza e sul loro stato e grado di attuazione, al fine di acquisire da parte degli *stakeholder* informazioni, commenti e suggerimenti per gli opportuni aggiornamenti (delibera n. 322/17/CONS). I relativi esiti sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell'Autorità.

L'Autorità ha inoltre predisposto l'analisi e la valutazione delle attività maggiormente esposte al rischio di corruzione al fine di individuare eventuali e adeguate misure di prevenzione, descrivendo i comportamenti corruttivi in corrispondenza di ciascun processo/attività che potrebbero verificarsi anche solo ipoteticamente e valutando il relativo grado di esposizione dell'Amministrazione.

Gli esiti di tale analisi sono riportati nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020, approvato con delibera n. 7/18/CONS e con delibera n. 200/18/CONS.

L'Autorità ha altresì effettuato il monitoraggio del rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti per la conclusione dei procedimenti, in ottemperanza a quanto previsto dell'articolo 1, comma 9, lett. d), e comma 28, della legge n. 190/2012. Ciò al fine di individuare l'eventuale allocazione non efficiente delle risorse, sia umane sia strumentali, consentendo all'Autorità di migliorare e rafforzare il presidio dell'azione amministrativa, nonché di far emergere casi di omissioni o ritardi che possono rappresentare un sintomo di fenomeni corruttivi.

Quale misura di attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione, l'Autorità, come anticipato, ha provveduto ad avviare le attività di revisione per l'adozione di un nuovo Codice etico e di comportamento.

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 dettagliatamente rendicontate negli atti di bilancio. In particolare, nel periodo 1° maggio 2017-30 aprile 2018, nell'ambito della gestione delle proprie risorse finanziarie, l'Autorità ha approvato il conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2016 (delibera n. 258/17/CONS) e il bilancio di previsione per l'esercizio 2018 (delibera n. 510/17/CONS).

Con riferimento all'esercizio 2016, le entrate sono risultate pari a circa 83,7 milioni di euro (al netto delle partite di giro) e, grazie a un'azione di contenimento dei costi, le uscite sono risultate sensibilmente inferiori rispetto agli stanziamenti disposti nel bilancio di previsione (-8,4%).

Il bilancio di previsione per l'esercizio 2018 è stato formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto della disciplina di contenimento della spesa pubblica. Le fonti di finanziamento, confermando una tendenza che ormai si registra da diversi anni, sono assicurate per la maggior parte dai contributi versati dai soggetti attivi nei settori in cui l'AGCOM esercita la propria competenza istituzionale. Le entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media determinano l'85,3% delle entrate totali, quelle derivanti dagli operatori del settore postale rappresentano il 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 0,5% sul totale delle entrate correnti. Altre fonti di finanziamento sono costituite da rimborsi, interessi attivi e recuperi vari che rappresentano il 2% delle entrate complessive. Le uscite previste per l'anno 2018 sono destinate alla copertura delle spese per il personale, per l'acquisizione di beni e servizi strumentali al funzionamento generale dell'Amministrazione e allo svolgimento dei compiti di regolamentazione nei settori delle comunicazioni elettroniche, media e postale.

Processi organizzativo-gestionali e informatici

Per la gestione di alcuni servizi strumentali sono state messe in atto azioni coordinate con le altre autorità indipendenti. In particolare, nel corso del 2017 sono proseguite le interlocuzioni nell'ambito della Convenzione per la gestione congiunta di servizi strumentali, di cui all'art. 22, del D. Lgs. 90/2014, stipulata in data 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 riferi-

mento al tema dei servizi assicurativi, a seguito degli accordi intercorsi con l'ART e il Garante *privacy*, si è addivenuti all'avvio di una procedura aperta in ambito europeo, attualmente in fase di svolgimento, dove questa Autorità svolge il ruolo di stazione appaltante. La gara congiunta suddivisa in 13 lotti ha ad oggetto l'affidamento triennale dell'incarico sulle coperture assicurative, suddiviso in quattro lotti per ciascuna delle citate Autorità, concernenti, in particolare, 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.

Nell'anno trascorso, l'Autorità ha avviato un ambizioso programma di *digital transformation*, articolato in più fasi, dettato dalla necessità di adeguare il modello organizzativo interno, la gestione dei processi interni ed esterni e dei flussi documentali al vigente contesto normativo comunitario e nazionale.

Tale programma si inserisce nel più ampio percorso di innovazione della Pubblica Amministrazione, che mira a garantire alla "cittadinanza digitale" e al mondo delle imprese la piena disponibilità e l'immediata accessibilità ai servizi e alle informazioni di interesse.

Gli interventi previsti dal progetto di *digital transformation* riguardano ad oggi:

- la messa in opera di un sistema gestionale integrato, in grado di allineare l'Autorità alle *best practice* nazionali in tema di innovazione digitale. Il nuovo modello organizzativo e gestionale non si limiterà, difatti, alla ridefinizione dei ruoli e delle responsabilità, ma comporterà una vera e propria digitalizzazione dei processi, associata al completamento dell'attività di dematerializzazione e conservazione digitale dei documenti;
- l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, in termini di maggiore flessibilità, sicurezza e prestazioni, al fine di contribuire alla creazione di un sistema interoperabile, adatto allo scambio di servizi applicativi anche con altre Pubbliche Amministrazioni, in una prospettiva "*cloud centrica*";
- l'implementazione di architetture di servizi innovativi, orientate alla massima valorizzazione del patrimonio informativo, da realizzare, in conformità con le linee guida dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), attraverso la definizione di regole e logiche di gestione integrata dei dati insieme alle modalità di memorizzazione e pubblicazione;
- l'adozione di un modello di sicurezza atto a garantire la piena coerenza con il paradigma della "*cyber security*". Tale modello si baserà da un lato, su una serie di interventi volti a garantire la sicurezza delle infrastrutture tecnologiche impiegate e, dall'altro, parallelamente, su un'attività di natura formativa indirizzata all'aumento del grado di competenza delle risorse specialistiche interne e di "*awareness*" dei dipendenti.

Nel quadro degli interventi descritti è stato avviato il progetto SIA (Sistema Integrato dell'Autorità), che rappresenta la prima fase di attuazione del programma di *digital transformation*. In linea generale, tale progetto si articola in due aree prioritarie di intervento: la prima, di natura trasversale, è 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; la seconda, di carattere funzionale, mira all'implementazione di un sistema di gestione documentale a norma in grado di garantire la digitalizzazione dei flussi e delle attività procedimentali con benefici in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e della trasparenza verso terzi.

Coerentemente con gli indirizzi dettati dal piano per la crescita digitale (di competenza dell'Agenzia per l'Italia Digitale e della Presidenza del Consiglio dei Ministri), il progetto ha lo scopo di realizzare la completa dematerializzazione dei flussi informativi e di reingegnerizzare e digitalizzare i processi che li alimentano.

Il Sistema Integrato dell'Autorità sarà basato su una piattaforma di *workflow management* 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.

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 a essi associate, si renderà necessario l'impiego di tecnologie *software* di ECM (*Enterprise Content Management*).

Il Sistema è in realizzazione mediante l'adesione a diversi contratti quadro resi disponibili alle Pub-

bliche Amministrazioni dalla Consip. In particolare, a seguito della definizione dei requisiti funzionali del progetto, l'Autorità ha disposto l'adesione alla Convenzione Consip per la fornitura di Sistemi Gestionali Integrati Lotto 1, riservato alle Amministrazioni centrali, aggiudicata all'RTI la cui mandataria è la società Accenture S.p.A. (delibera n. 511/17/CONS).

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni

Le attività dell'Autorità 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 della legge istitutiva, 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.
Nell'anno di riferimento, un traguardo importante sul fronte dei rapporti istituzionali intercorrenti tra l'Autorità e i Co.re.com. si è raggiunto con il rinnovo dell'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 decorrenza 1° gennaio 2018, in cui, 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 d'azione per il futuro, assicurando al contempo continuità con quanto di positivo si è maturato.
In particolare, a livello nazionale si è deciso di estendere la tutela dei minori anche ai nuovi media, di rafforzare il meccanismo delle conciliazioni attraverso il sistema centralizzato di gestione *online* delle controversie ("*Conciliaweb*"), di valorizzare la tutela delle lingue minoritarie, la pluralità e la qualità dell'informazione; inoltre, è stata istituita la Commissione paritetica nazionale che si occuperà di massimizzare l'efficienza e l'efficacia del sistema decentrato delle comunicazioni, risolvendo eventuali problemi di coordinamento amministrativo nonché di interpretazioni della normativa vigente.
A livello locale, la successiva sottoscrizione di nuove Convenzioni tra l'Autorità e i Co.re.com., concernenti il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, esplica, appunto, la necessità di svolgere determinate funzioni in modo decentrato sul territorio, al fine di garantire una sempre maggiore ed efficace tutela dell'utenza e uno sviluppo uniforme e armonico del sistema locale delle comunicazioni.
Dopo un ventennio di attività nel settore delle comunicazioni, si è giunti a estendere a tutti i Co.re.com. le competenze da delegare localmente alla luce di un'esperienza specialistica e di eccellenza rispetto alla quale l'Autorità ha espresso, spesso, il proprio apprezzamento.
Entro la fine di quest'anno, pertanto, il sistema decentrato delle comunicazioni si estenderà fino a raggiungere la copertura del 100% della popolazione nazionale perché verranno effettivamente esercitate tutte le funzioni delegate, conferite a seguito delle Convenzioni sottoscritte di recente anche con i Co.re.com. Campania, Sardegna, Veneto e, in corso di sottoscrizione, con la Valle d'Aosta.
Il decentramento 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 rivolta alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie, il cui valore misurato in termini di crediti riconosciuti dagli operatori in occasione delle conciliazioni si aggira, nel 2017, intorno a 26 milioni di euro, senza considerare gli ulteriori vantaggi economici ottenuti dai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, nonché i 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 dei Comitati regionali.
Nell'ultimo triennio, i volumi di attività hanno superato le centodiecimila pratiche, tra istanze di conciliazione e di provvedimenti temporanei evasi dai Co.re.com. per anno solare.
La distribuzione delle controversie sul territorio nel 2017 conferma il primato campano per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale.
I Co.re.com. hanno contribuito alla soluzione dell'83% circa delle controversie insorte, valore sostanzialmente stabile nell'ultimo triennio. In tale percentuale sono ricompresi i provvedimenti di definizione, che rappresentano più del 50% delle controversie non risolte con accordo a seguito dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, ossia circa 9.150 istanze a fronte di 17.019 mancati accordi. Si segnala che i provvedimenti di definizione adottati dall'Autorità sono circa il 35% del totale delle

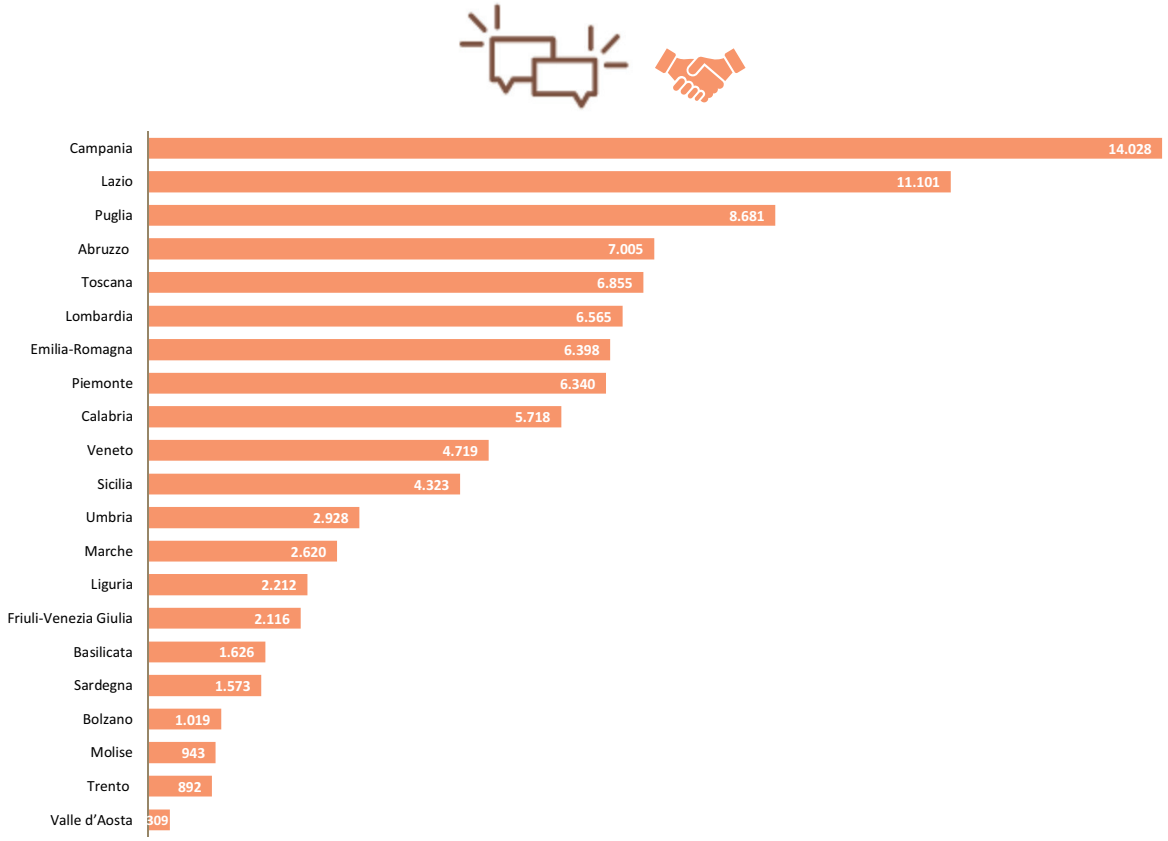


Figura 4.2.1 - Istanze di conciliazione (2017)

definizioni delle controversie e in tale dato sono ricomprese anche le istanze ricevute a seguito di mancato accordo presso quei Co.re.com. che, interessati dalle recenti sottoscrizioni delle nuove Convenzioni, svolgeranno effettivamente le funzioni delegate solo da fine anno 2018, vale a dire Campania, Veneto, Sardegna e Valle d'Aosta, che hanno ricevuto in totale 20.630 istanze di conciliazione, corrispondenti al 22% circa del totale delle istanze.

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 definitoria, circa 3.220, 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. A fronte dell'incremento del ricorso ai Co.re.com. per la risoluzione delle controversie, sono stati migliorati e resi più efficienti i sistemi di gestione delle stesse attraverso l'utilizzo da parte dei Co.re.com. di piattaforme informatiche in linea con la digitalizzazione della PA. Beneficiano della maggiore trasparenza e tracciabilità delle informazioni, sia gli utenti, che han-

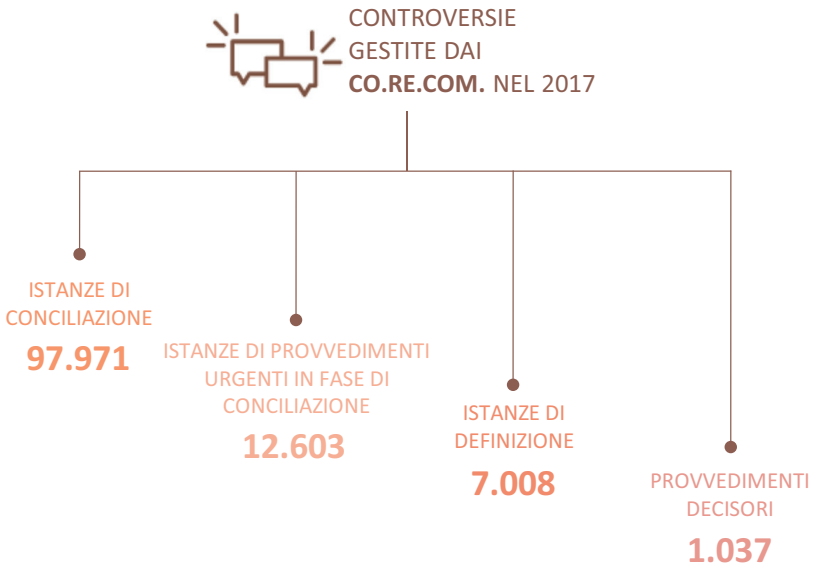


Figura 4.2.2 - Controversie gestite nell'anno 2017

no agevole accesso decentrato, prevalentemente attraverso gli URP dei Comuni, sia gli operatori, i quali accedono ai fascicoli informatici da remoto e partecipano alle udienze in audio o videoconferenza, utilizzando la firma elettronica.
Nel 2017 è proseguita l'attività di vigilanza sull'audiovisivo locale (Figura 4.2.3): le violazioni contestate sono state 112, ripartite in quattro macro-aree tematiche: tutela dei minori, pubblicità, obblighi di programmazione e pluralismo.
Il 52% è costituito da violazioni della normativa in materia di pubblicità, affollamenti, segnalazione e posizionamenti, mentre aumentano considerevolmente – dal 28% al 43% – i procedimenti per violazione della normativa in materia di obblighi di programmazione. Sempre poco significativi i procedimenti in materia di minori, quantificati, nel 2017, nel numero di 8.
Con riferimento alla tenuta del ROC a livello locale, nel corso dell'anno 2017, i Co.re.com. delegati a tale funzione hanno gestito più di 3.300 nuove iscrizioni al ROC e circa 400 cancellazioni.
La percentuale degli operatori iscritti è significativamente aumentata a seguito dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, che ha introdotto l'obbligo di iscrizione al ROC per gli operatori economici esercenti l'attività di *call center* e per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*. Infatti, nel primo semestre 2017 sono pervenute più di 2.500 domande di iscrizione al ROC che hanno visto i Co.re.com. in prima linea sul territorio, affiancati dal Servizio competente dell'Autorità.
La conoscenza del settore ha favorito negli anni lo svolgimento delle funzioni delegate, pur nelle difficoltà che caratterizzano la costruzione di nuovi modelli, ma sicuramente la collaborazione con i Co.re.com. ha avuto il merito di dimostrare che lo sfruttamento delle sinergie è una formula premiante. Molteplici attività di studio e ricerca finalizzate al miglioramento del sistema normativo e alla soddisfazione delle aspettative della popolazione sono state sostenute dagli organi funzionali. Unitamente alle iniziative di sensibilizzazione all'uso consapevole dei media digitali e di tutela della dignità della persona, sono state particolarmente apprezzate le iniziative in materia di *web reputation*, *cyberbullismo*, *hate speech* assunte in collaborazione con altre istituzioni a livello locale.
La realizzazione del sistema decentrato sostiene con successo il riconoscimento delle tutele in prossimità, attraverso il continuo dialogo con il territorio e l'omogeneità dell'applicazione degli indirizzi dell'Autorità, anche valorizzando le specificità locali.
Per informazioni relative ai singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e alle attività dagli stessi svolte sul territorio, si rimanda alla consultazione dei siti istituzionali (Tabella 4.2.1).

Figura 4.2.3 - Attività di vigilanza sull'audiovisivo locale (2017)

Il Consiglio nazionale degli utenti

La legge istitutiva dell'Autorità ha posto un forte accento sulla tematica della tutela dei consumatori, prevedendo, tra l'altro, la costituzione del Consiglio nazionale degli utenti (CNU), un organismo cui sono chiamati a far parte esperti designati dalle associazioni rappresentative degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi.
L'Autorità da sempre intrattiene con il Consiglio nazionale degli utenti un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Infatti, il CNU costituisce un importante organo ausiliario la cui attività si esplica non solo in documenti e delibere, ma si concretizza anche in una osmosi continua di stimoli, opinioni e informazioni che consente all'Autorità di avere, tramite un canale privilegiato opportunamente previsto dalla legge istitutiva, un rapporto costante ed estremamente proficuo 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 del-

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	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865
Bolzano - Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinc. 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Pino Rotta	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Mimmo Falco	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/ index.jsp/
Emilia-Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli-Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvg.it
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	www.corecomlazio.it
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html
Lombardia	Giulio Boscagli (vice Presidente)	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Cesare Carnaroli	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Andrea Latessa	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Alessandro De Cillis	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom
Puglia	Lorena Saracino	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Maria Annunziata Astone	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.ars.sicilia.it/corecom-sicilia/
Toscana	Enzo Brogi	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46
Trento - Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/il-comitato/Pages/introduzione.aspx
Umbria	Marco Mazzoni	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	www.corecomvda.it
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

l'Autorità tra esperti particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e mass-mediale, designati sia da associazioni rappresentative dell'utenza sia da associazioni impegnate nella tutela dei diritti dei minori, delle persone con disabilità, in campo familiare ed educativo, esprimendo, quindi, nella propria composizione il pluralismo del mondo associativo e della società civile. L'attuale CNU è stato nominato il 5 novembre 2015 ed è presieduto dalla dott.ssa Angela Nava Mambretti. Con delibera n. 239/17/CONS del 12 giugno 2017, in sostituzione di tre consiglieri dimissionari, sono stati nominati: la prof.ssa Elena Fazi, l'avv. Giuliana Faedda e la dott.ssa Donatella Trotta.

Il CNU, seguendo l'evoluzione tecnologica del sistema delle comunicazioni, in più occasioni è intervenuto 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. Ha seguito, con particolare attenzione, i lavori del nuovo contratto di servizio RAI 2018-2022.
Inoltre, il CNU ha dato avvio a una serie di interlocuzioni utili ad assicurare, in modo proficuo ed efficace, una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo, ha avviato una proficua collaborazione con il Comitato media e minori, recentemente ricostituito, e una interlocuzione con il MIBACT, i Co.re.com., la RAI, l'Ordine Nazionale dei Giornalisti e l'ANICA (Associazione Nazionale Industrie Cinematografiche Audiovisive e Multimediali) fondata sullo studio di progettualità comuni. Infine, il CNU si sta occupando anche di *digital education*, vale a dire del 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.

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Nel periodo compreso tra il 1° maggio 2017 e il 30 aprile 2018 sono intervenute significative decisioni giurisprudenziali, con cui sono stati tracciati indirizzi di particolare rilievo nei settori di intervento dell'Autorità. Di seguito si riportano in sintesi, in ordine cronologico, le decisioni più rilevanti nell'ambito di ciascun settore di riferimento.
In materia di comunicazioni elettroniche, si segnalano, per la loro rilevanza, le seguenti decisioni giurisprudenziali concernenti la tutela dell'utenza e il servizio universale.
Con riferimento alla tutela dell'utenza, in particolare alle misure per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica, si segnalano le recenti sentenze nn. 3258/18, 3259/18, 3261/18 e i dispositivi di sentenza nn. 1659 e 1663 del 2018. Con tali decisioni il Tar del Lazio ha respinto i ricorsi proposti dagli operatori di comunicazioni elettroniche avverso la delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, di modifica della delibera n. 252/16/CONS, recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*", adottata dall'Autorità per inibire, sulle linee fisse, l'emissione di fatture e il rinnovo delle offerte con cadenza inferiore al mese. L'intervento dell'Autorità si è reso necessario per tutelare gli utenti a seguito della decisione di tutti i principali operatori del mercato di riferimento di adottare un periodo di fatturazione di soli 28 giorni, che, introducendo una tredicesima mensilità di fatturazione, ha comportato un aumento unilaterale e generalizzato delle tariffe pari a circa l'8,6% su base annua. Rigettando le numerose doglianze formulate dagli operatori per lamentare l'ingerenza dell'Autorità nella loro autonomia contrattuale, le sentenze hanno espressamente riconosciuto il pieno potere di intervento dell'Autorità di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori intervenendo sulla cadenza della fatturazione delle offerte. Il Tar, infatti, ha affermato che "*a fronte di un mercato soggetto ad un rapida evoluzione, sotto il profilo sia tecnico che economico, con offerte dal contenuto assai diversificato, deve ritenersi del tutto legittimo l'intervento dell'Autorità, che (lungi dall'intervenire sul piano negoziale nel rapporto tra le società coinvolte e gli utenti) ha individuato un quadro complessivo di riferimento o meglio una mera cornice, costituita dal periodo minimo di fatturazione, che agevolasse il confronto tra le offerte, lasciando liberi – all'interno di essa – gli operatori di articolare le proprie offerte commerciali nel modo più utile ed efficace*". In altre parole, ancora secondo il Tribunale, l'Autorità è intervenuta per "*rimuovere gli ostacoli ad una tutela effettiva dell'utente e consumatore, per garantire certezza, comparabilità delle offerte dei diversi operatori di telefonia, intervenendo sul solo periodo di validità dell'offerta e cadenza della fatturazione*". Ciò perché è evidente "*che in un contesto come quello in esame, la trasparenza e la confrontabilità delle offerte, e quindi la libertà di scelta e di comportamento del consumatore medio in relazione alla fruizione di servizi, non può che presupporre un parametro di riferimento certo, il quale (senza incidere sulla possibilità di variare il contenuto delle offerte) consenta un confronto utile e concreto*". Considerato, infine, che nelle more dei giudizi è entrata in vigore, sulla stessa materia, la norma di cui all'articolo 19 *quinquesdecies* del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, il Tribunale ha anche precisato che tale norma non comporta alcuna abrogazione della delibera n. 121/17/CONS, di cui conferma anzi i contenuti, esplicitandoli ed estendendoli a un contesto più ampio delle comunicazioni elettroniche, per cui non si rinviene alcun effetto caducatorio o abrogativo della medesima delibera.
In ordine, poi, all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con sentenza del 27 dicembre 2017, n. 30974, hanno dichiarato inammissibile il ricorso proposto da un operatore avverso

la sentenza del Consiglio di Stato n. 3388/2015, con cui il Supremo Consesso della giustizia amministrativa ha confermato la sentenza del Tar del Lazio n. 4926/2014 di accoglimento del ricorso proposto da un altro operatore avverso le delibere di rinnovazione dei procedimenti relativi all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003 (delibere n. 106/11/CIR, n. 107/11/CIR, n. 108/11/CIR, n. 109/11/CIR). In particolare, la Suprema Corte ha ritenuto che il Consiglio di Stato, con riferimento alle valutazioni sull'analisi di sostituibilità svolta dall'Autorità, non ha travalicato i limiti della propria giurisdizione, avendo compiuto un sindacato in ordine alla legittimità dei provvedimenti in relazione alla verifica della sussistenza del vizio di eccesso di potere, anche in relazione alla insufficienza dell'istruttoria e alla logicità della motivazione, senza sostituirsi nelle scelte di merito riservate alla discrezionalità dell'Autorità.

Infine, con la sentenza del 21 febbraio 2018, n. 2010, il Tar del Lazio ha rigettato *in toto* il ricorso di un operatore avverso la delibera n. 456/16/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato per la prima volta le tariffe dei servizi rientranti nel servizio universale. La pronuncia è di rilievo perché il Tribunale ha innanzitutto chiarito le peculiarità dei poteri dell'Autorità sulle offerte che rientrano nella fornitura del servizio universale rispetto alle offerte puramente commerciali. In particolare, il Tar ha spiegato che, ai sensi degli articoli 53 e seguenti del Codice delle comunicazioni elettroniche, all'Autorità sono attribuiti poteri incidenti sulla libertà negoziale dell'operatore incaricato, potendo la stessa "*finanche*" esigere la modifica o la revoca di determinate formule tariffarie, ai sensi dell'articolo 59, comma 3, senza che possa rilevare (ove appunto l'offerta rientri nella fornitura del servizio universale) lo *jus variandi* riconosciuto agli operatori dall'articolo 70 del citato Codice. Inoltre, il Collegio ha anche chiarito l'unicità dell'azione del regolatore, negando rilievo alla circostanza per cui il procedimento per la determinazione delle tariffe fosse stato avviato sulla base di informazioni acquisite nell'ambito di un altro procedimento (finalizzato allo svolgimento del *test* di replicabilità). Anzi, ad avviso del Tar, l'informativa esauriente e dettagliata circa l'operazione commerciale cui l'impresa stessa si accingeva, pur se ricevuta da una struttura diversa, non poteva non costituire una "*occasione privilegiata*" per cogliere eventuali dissonanze dai principi che regolano il servizio universale, così realizzando l'obiettivo di salvaguardia dell'interesse della collettività sotteso alla relativa disciplina.

Passando al settore dei servizi media audiovisivi, le decisioni giurisprudenziali hanno riguardato le seguenti materie: obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, iscrizione al ROC e Informativa Economica di Sistema (IES).

Con riferimento agli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, si richiama la sentenza del 12 dicembre 2017, n. 12274, con cui il Tar del Lazio ha respinto il ricorso proposto da una associazione di consumatori per l'annullamento del provvedimento dell'Autorità (prot. n. 23160 del 5/4/2007), con cui quest'ultima ha ritenuto di non ravvisare gli estremi per l'apertura di un procedimento nei confronti della RAI a seguito dell'esposto presentato dalla predetta associazione, per non essere stata (mai) invitata a partecipare alla trasmissione televisiva "*Porta a Porta*". Il Tar ha evidenziato che, sebbene l'articolo 3 del TUSMAR garantisca e riconosca il pluralismo sociale, tale previsione non è idonea a fondare il diritto dell'associazione a essere invitata a partecipare a determinate trasmissioni, non sussistendo alcun obbligo in tal senso in capo alla società esercente il servizio pubblico televisivo. Ciò in quanto deve essere salvaguardata l'autonomia ideativa, produttiva e informativa delle emittenti televisive nel limite in cui non venga lesa la parità del trattamento e i principi di correttezza e imparzialità dell'informazione. Il Tar ha evidenziato che non sono applicabili né mutuabili alle trasmissioni aventi a oggetto tematiche di interesse per i consumatori, i principi della *par condicio* che riguardano le trasmissioni elettorali di cui alla legge n. 28/2000.

Con riferimento, poi, all'obbligo di iscrizione al ROC delle testate giornalistiche telematiche, si segnala la sentenza del 20 settembre 2017, n. 9841, con cui il Tar del Lazio ha respinto il ricorso proposto da una associazione di consumatori per l'annullamento della nota del Co.re.com. Lazio del 1° giugno 2016, nella quale si affermava che il sito www.romafaschifo.com non poteva ritenersi soggetto agli obblighi di iscrizione al ROC di cui alla delibera n. 666/08/CONS. Il Tar, nella decisione in esame, ha aderito all'orientamento della Cassazione circa la nozione di testata giornalistica secondo cui, per distinguere tra una testata giornalistica telematica e altre forme di manifestazione del pensiero presenti in rete (quali *forum*, *blog*, *newsletter*, *newsgroup*, *mailing list* e *social network*), occorre avere riguardo ad alcuni parametri di tipo ontologico o strutturale e ad altri di tipo teleologico (ovvero attinenti agli scopi della pubblicazione). Sulla scorta di tale premessa il Tar ha escluso che il *blog* in questione potesse essere qualificato come testata giornalistica avendo rilevato la mancanza di periodicità e la precarietà delle pubblicazioni (anche perché non effet-

tuate da persone professionalmente qualificate per l'attività pubblicistica né da un soggetto strutturato come testata giornalistica).

In ordine all'obbligo di trasmissione della IES merita particolare menzione la sentenza del 14 febbraio 2018, n. 1739, resa nel giudizio promosso da alcune società avverso la delibera n. 397/13/CONS con la quale l'Autorità ha adeguato il modello IES al nuovo perimetro del Sistema Integrato delle Comunicazioni, come risultante dalla modifica apportata all'articolo 43 del TUSMAR dalla legge 16 luglio 2012, n. 103. Il Tar del Lazio, respingendo le doglianze circa lo stabilimento in altro Stato membro della concessionaria pubblicitaria, ha condiviso l'interpretazione dell'Autorità circa la necessità di ridefinire estensivamente il novero dei soggetti tenuti all'adempimento, atteso che l'obbligo di comunicare la IES è in stretta dipendenza con l'iscrizione degli operatori economici al ROC. La funzione della IES quale strumento per verificare il rispetto del principio del pluralismo, rende, infatti, indifferente, ai fini della ricorrenza dell'obbligo di comunicazione, il fatto che la sede legale si trovi o meno nel territorio nazionale, fermo restando che la comunicazione riguarderà i soli ricavi prodotti in Italia. Il Tribunale ha altresì respinto la doglianza in ordine all'asserita violazione dei principi europei in materia di libero stabilimento in ragione della presunta gravosità del compito di scorporo dei dati del fatturato di riferimento del mercato italiano e per la significativa entità della sanzione comminata per la violazione dell'obbligo di comunicazione. I giudici hanno infatti ritenuto che i vari provvedimenti normativi europei in materia di redazione dei bilanci, che si sono succeduti nel tempo a partire dai Regolamenti (CE) n. 1606/2002 e n. 1725/2003, hanno realizzato un progressivo recepimento degli *standard* e dei principi contabili internazionali (c.d. *International Accounting Standards* o IAS), così da rendere ulteriormente compatibili i criteri di redazione dei documenti contabili ed estremamente agevole l'estrapolazione, dai documenti redatti, dei dati relativi ai ricavi.

Passando al settore dei servizi postali, si richiama la sentenza del 25 settembre 2017, n. 4460, con la quale il Consiglio di Stato ha accolto il ricorso in appello proposto dall'Autorità per l'annullamento della sentenza n. 9902/2016 con cui il Tar del Lazio ha annullato parzialmente la 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*". Secondo il Supremo Consesso, la delibera n. 621/15/CONS è legittima in quanto rispetta i principi di non discriminazione e trasparenza dei costi, prevedendo condizioni economiche uniformi per tutti gli operatori destinatari del servizio. A giudizio del Consiglio di Stato deve, poi, ritenersi illegittima l'introduzione da parte del giudice di primo grado di un criterio tariffario sostitutivo rispetto a quello previsto nella delibera n. 621/15/CONS, essendosi il giudice indebitamente sostituito all'Autorità, travalicando il sindacato giurisdizionale sugli atti di regolazione di esclusiva competenza delle autorità indipendenti.

Infine, in materia di funzionamento dell'Autorità, si evidenziano le seguenti pronunce.

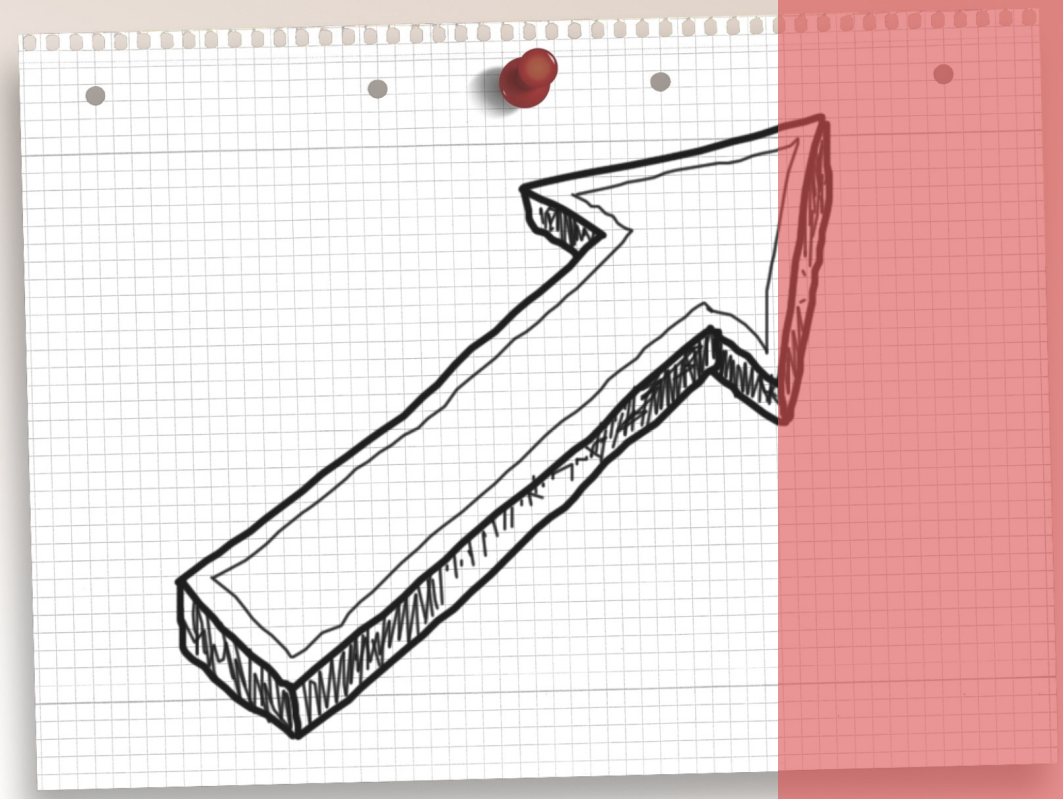
Il Consiglio di Stato, con sentenza del 23 giugno 2017, n. 3080, ha ritenuto legittimo l'inserimento dell'Autorità nell'elenco ISTAT, definitivamente pronunciandosi sulla questione a seguito della sentenza della Corte di giustizia del 28 luglio 2016 (causa C-240/15), dallo stesso interpellata in via pregiudiziale. Da tale decisione discende, nei fatti, l'equiparazione delle autorità indipendenti alle altre P.A. ai fini dell'assoggettamento alle disposizioni in materia di contenimento e di razionalizzazione della spesa pubblica che operano per la generalità delle P. A.. Tale pronuncia impone una riflessione sul tema delle fonti di finanziamento per la copertura delle spese di funzionamento dell'Autorità che, come noto, allo stato, stante il progressivo azzeramento del contributo statale, risultano interamente a carico dei soggetti regolati.

Per quanto attiene specificamente al finanziamento dell'Autorità, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori di comunicazione elettronica, il Tar del Lazio è intervenuto con molteplici sentenze (22 maggio 2017 n. 6091; 31 maggio 2017 nn. 6430, 6432 e 6434; 13 giugno 2017 nn. 6928 e 6931), annullando le delibere sul contributo relative alle annualità 2012, 2014, 2015 e 2016. Rispetto ai precedenti giurisprudenziali già sfavorevoli, nelle motivazioni del Tribunale, non si rinvengono particolari elementi di novità. Il Tar, infatti, si è allineato alla giurisprudenza del Consiglio di Stato, continuando a fornire una lettura delle norme UE e della relativa giurisprudenza della Corte di Giustizia distante da quella fatta propria dall'Autorità. Tutte le pronunce rese in materia sono state appellate dall'Autorità.

2018

5.

I risultati conseguiti e i programmi di lavoro



Introduzione

Questa parte della Relazione annuale è dedicata alla presentazione dei risultati della verifica *ex post* dell'impatto della regolamentazione (VIR), che l'Autorità svolge in attuazione di una strategia interna adottata nel 2015 al fine di garantire un'applicazione trasparente ed efficace degli strumenti di *better regulation*.

Tale strategia ha recepito gli indirizzi europei e nazionali che mirano a orientare le procedure di valutazione ascrivibili alle politiche di *better regulation* verso una maggiore integrazione con l'attività normativa primaria e secondaria, supportando i processi decisionali tramite analisi quantitative e attività di monitoraggio che investono la fase di definizione delle priorità strategiche. Tale approccio è di tipo "ciclico", ovverosia privilegia una visione complessiva e unitaria dell'attività regolativa a discapito di verifiche puntuali sui risultati dei singoli procedimenti. In particolare, per ciò che concerne la VIR, tale verifica si fonda sulla considerazione che obiettivi di miglioramento dell'efficacia e trasparenza sottostanti agli istituti di *better regulation* siano più facilmente conseguibili attraverso una valutazione complessiva dell'impatto delle politiche settoriali attuate in un dato periodo regolatorio, al fine di evidenziare risultati e criticità e apportare correttivi nella fase di riprogrammazione e revisione delle regole vigenti. Questo tipo di verifica *ex post*, complessiva e unitaria, è definita, nell'ambito della strategia europea di *better regulation*, "*fitness check*", ed è finalizzata a identificare, in particolare, "gli oneri, le incongruenze e le misure inefficaci" rinvenibili in un dato ciclo regolatorio al fine di individuare le misure correttive effettivamente necessarie nei processi di revisione e riforma normativa[127]. Pertanto, la VIR rappresenta un percorso valutativo propedeutico alla pianificazione di nuovi interventi regolamentari o all'avvio di processi di revisione e riforma della normazione vigente.

A livello nazionale, peraltro, un'utile indicazione per l'AGCOM è il Regolamento recentemente emanato con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 15 settembre 2017, n. 169 recante "*Disciplina sull'analisi dell'impatto della regolamentazione, la verifica dell'impatto della regolamentazione e la consultazione*", che ha introdotto alcune novità sulla disciplina organizzativa e metodologica degli istituti di *better regulation*. In primo luogo, il Regolamento rafforza l'integrazione tra l'analisi di impatto *ex ante* della regolamentazione (AIR) e la verifica *ex post* (VIR) con specifico riguardo alla dimensione procedurale delle valutazioni imperniata su un utilizzo sistematico delle consultazioni pubbliche. Questa maggiore attenzione agli aspetti procedurali delle valutazioni è diretta al miglioramento della qualità normativa in tutte le fasi del ciclo della regolamentazione, dalla fase di individuazione dei fallimenti di mercato o fabbisogni di intervento, alla progettazione delle misure regolamentari più adeguate in rapporto al contesto e alle criticità identificate attraverso il processo valutativo, all'attuazione e revisione della regolamentazione.

Per quanto attiene specificamente alla VIR, la collocazione dei risultati di questo esercizio valutativo all'interno della Relazione annuale è pienamente rispondente all'obiettivo della verifica *ex post*, richiamato dall'articolo 2 comma 5 del citato Decreto, "*di fornire, attraverso un percorso trasparente di valutazione, un supporto informativo, basato sull'evidenza empirica, in merito alla perdurante utilità, all'efficacia e all'efficienza di norme vigenti di impatto significativo su cittadini, imprese e pubbliche am-*

[127] Il concetto è stato introdotto nel 2010 con la Comunicazione della Commissione europea "*Smart Regulation in the European Union*" e confermato, da ultimo, con le *Better Regulation Guidelines* del 2015 {COM(2015) 215 *final*}.

ministrazioni, al fine di confermare o correggere le politiche adottate, proponendo interventi di integrazione, modifica o abrogazione".
La presentazione dei risultati della verifica *ex post* all'interno della Relazione annuale consente, infatti, una più immediata e trasparente valutazione dei principali plessi normativi e ambiti di intervento regolatorio di competenza dell'Autorità, offrendo al contempo la possibilità di contestualizzare i dati quantitativi e qualitativi in un più ampio e dettagliato rendiconto sull'attività svolta dal regolatore alla luce dell'evoluzione del settore. Da questo punto di vista, si segnala che i dati utilizzati per la VIR sono stati ottenuti attraverso l'attuazione di un piano di monitoraggio (di cui si darà conto nel paragrafo successivo). Nel complesso, è proseguito il 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.
Il monitoraggio svolto sulla base di appositi indicatori, identificati al termine dell'esercizio valutativo precedente, ha consentito anche quest'anno di svolgere una robusta analisi quantitativa e un pieno coordinamento tra la valutazione dei risultati e l'individuazione di punti di forza e di debolezza del ciclo regolatorio vigente.
Più specificamente, è stata svolta una valutazione circa lo stato di avanzamento dei principali ambiti di attività nei settori di intervento dell'Autorità, che investe la qualità e l'adeguatezza delle misure adottate in rapporto agli obiettivi generali della regolazione. Questo tipo di analisi è assistita anche dall'acquisizione di dati quantitativi che consentono di verificare l'andamento di alcuni filoni di attività su un arco pluriennale, così da avere una visione complessiva sul ciclo regolatorio in corso. I risultati dell'esercizio valutativo sono opportunamente calati nel più ampio contesto degli scenari tecnologici e di mercato, al fine di trarre indicazioni sulle sfide e sulle opportunità ravvisabili, per i prossimi anni, nell'evoluzione del settore. Essi rappresentano pertanto un tassello fondamentale e propedeutico per l'identificazione di eventuali correttivi e la definizione dei programmi di lavoro per il prossimo anno.
Come per gli anni precedenti, l'esercizio di VIR deve intendersi come processo ciclico, corredato da un dettagliato piano di monitoraggio che presenta gli indicatori da utilizzare per la VIR 2019. Il monitoraggio sugli indicatori si inscrive, a sua volta, nell'ambito della più ampia attività di potenziamento, razionalizzazione e valorizzazione delle basi di dati a supporto delle valutazioni. L'obiettivo perseguito è un'efficace gestione dei processi di c.d. "*data governance*"[128] intesa come la combinazione di risorse, processi e tecnologie in grado di garantire l'alta qualità dei dati, e costituire la base su cui si costruisce l'efficienza regolatoria dell'Autorità. Ciò presuppone una riorganizzazione dei dati raccolti a vario titolo dal regolatore all'interno di un *repository* strutturato, sicuro, coerente. Tale percorso è svolto in coerenza con il piano di *digital transformation* avviato in Autorità (di cui al Capitolo IV, paragrafo 4.1).

5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità

Le valutazioni svolgono un ruolo fondamentale ai fini della qualità della regolamentazione e dell'*accountability* dell'attività regolatoria. Nel contesto amministrativo dell'Autorità, nell'ambito dei sistemi di verifiche periodiche *ex post*, la valutazione degli effetti della regolamentazione (VIR) – unitamente agli altri strumenti di *better regulation* (AIR e MOA - Misurazione degli Oneri Amministrativi) – ha l'obiettivo di esaminarne 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 in ragione dell'evoluzione del contesto tecnologico e di mercato e in ragione 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 (Figura 5.1.1).
In questo quadro la pianificazione strategica rappresenta il presupposto dei sistemi di valutazione introdotti dall'Autorità, dal momento che la definizione degli obiettivi costituisce la premessa per qualsiasi attività di valutazione. Per tale ragione, la pianificazione strategica è divenuta uno strumento di vasta portata, maggiormente strutturato per ciò che riguarda il processo di elaborazione e i contenuti, e pertanto illustrato in un documento *ad hoc*.
Il sistema di pianificazione strategica

[128] È una disciplina che regola i diritti sui processi decisionali e le responsabilità dei processi informativi connessi, secondo modelli concordati che descrivono chi può fare determinate azioni, in quali circostanze, con quali informazioni e quando, e con quali metodi.

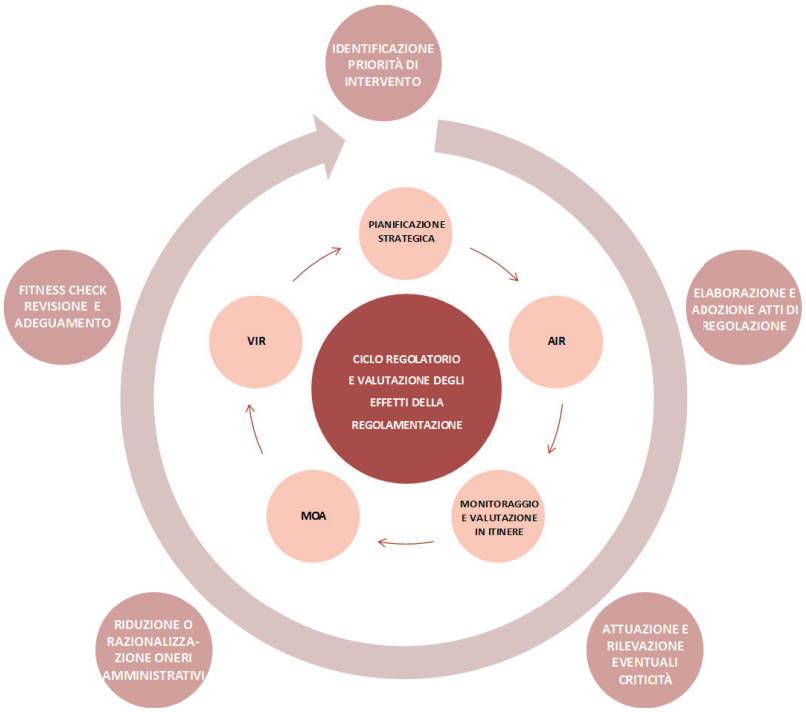


Figura 5.1.1 - Ciclo regolatorio e strumenti di valutazione

dell'Autorità già delineato nell'ambito dei Piani della *performance* approvati (per l'anno 2016 e per il triennio 2017-2019) si articola secondo la classica struttura ad albero, denominata "albero della *performance*", 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'anno 2017 era stato previsto un albero della *performance* articolato su due livelli gerarchici: quello degli "obiettivi strategici", relativi all'identificazione di linee prioritarie di intervento nei settori regolati, e quello degli "obiettivi annuali"[129], di breve periodo, che determinano il piano di azione e concretizzano le attività idonee al raggiungimento degli obiettivi strategici.

L'Autorità sta sviluppando un nuovo modello di pianificazione nell'ambito del quale la gerarchia degli obiettivi viene integrata prevedendo, a un livello più elevato rispetto agli obiettivi strategici, i c.d. "obiettivi generali", di lungo periodo, che 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.

Differentemente dagli obiettivi generali, gli obiettivi strategici triennali e i conseguenti obiettivi annuali di carattere operativo sono espressione diretta dell'indirizzo dell'organo collegiale e influenzano le scelte gestionali compiute nel periodo di riferimento.

Partendo dall'esplicitazione degli obiettivi generali, gli indirizzi di programmazione strategica dell'Autorità si fondano su alcuni criteri generali che si basano, innanzi tutto, sull'esigenza di individuare obiettivi chiari, misurabili e di interesse per gli *stakeholder* esterni.

L'aggiornamento del Piano della *performance*, che definirà gli indirizzi di programmazione strategica per il triennio 2018-2020, è in fase di approvazione e conterrà per ognuno degli obiettivi individuati anche l'indicazione delle strutture interne responsabili.

Ciò premesso, la Relazione annuale rappresenta la sede naturale per informare il Parlamento e la collettività soprattutto in merito agli esiti della VIR, quale valutazione, sintetica e unitaria, degli effetti della regolamentazione, contribuendo così all'*accountability* del regolatore.

Di conseguenza, anche quest'anno la sezione che segue è dedicata alla valutazione *ex post* dei risultati della regolazione, condotta secondo il modello del programma europeo *Regulatory Fitness and Perfomance* (REFIT). A seguire, quindi, saranno mostrati prima (paragrafo 5.2) i risultati del piano di monitoraggio e successivamente (paragrafo 5.3) i programmi di lavoro per il prossimo anno.

In particolare, per ciò che concerne il piano di monitoraggio, i risultati della valutazione *in itinere* e della verifica *ex post* della regolamentazione da questo evidenziati saranno

[129] Tali obiettivi sono denominati "specifici" nel Piano della *performance* 2016 e nel Piano della *performance* 2017-2019.

presentati attraverso un'analisi quantitativa dell'andamento di una serie di indicatori afferenti a diverse linee strategiche. 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 valutazione della *performance* organizzativa e individuale, coerentemente con le finalità di quest'ultima.

Il piano di monitoraggio si basa, quindi, su una serie di indicatori (Tabella 5.1.1) che offrono una rappresentazione sintetica dell'andamento dei settori oggetto di monitoraggio e 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 per l'anno a venire.

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 *multiplex*
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 % *audience* 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
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	Indici dei prezzi dei servizi *retail* 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 accidentali
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

5.2 I risultati del piano di monitoraggio

A seguire si espongono i principali risultati della verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi regolamentari, effettuata con l'ausilio degli indicatori definiti nel piano di monitoraggio.
Come per gli anni precedenti, tali indicatori sono presentati e discussi nell'ambito della singola linea strategica e riportano, assieme al valore assunto nel 2017, anche quelli del triennio precedente. Nella quasi totalità dei casi il periodo di riferimento corrisponde all'anno solare e solo per alcuni indicatori, opportunamente segnalati, il periodo di rilevazione risulta differente.

Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

Le condizioni strutturali e congiunturali dei mercati, illustrate nel Capitolo III, influiscono sulle dinamiche competitive assieme con la regolamentazione e, congiuntamente ad essa, delineano un quadro generale positivo per ciò che concerne l'obiettivo di promozione della concorrenza, pur lungo percorsi differenziati nei singoli settori di competenza dell'Autorità (Tabella 5.2.1).
Nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica si conferma un miglioramento dei parametri di concorrenza, che costituisce un *trend* ormai consolidato: la quota di mercato dell'*incumbent* nel segmento di accesso alla rete fissa si mantiene stabile su valori al di sotto del 50% nei servizi a banda larga (45% nel 2017) e si riduce di 2 punti percentuali, tra il 2016 e il 2017, per quanto riguarda la quota sul totale delle linee di accesso. In particolare, nell'ultimo anno tale diminuzione è legata sia a un progresso nell'utilizzo, da parte degli operatori concorrenti dell'*incumbent*, dei servizi

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
DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Quota di mercato dell'*incumbent* nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	Comunicazioni elettroniche	61%	58%	56%	54%
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48%	47%	46%	45%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807	3.567	3.351
		Indice HHI - ricavi da servizi *broadband*		2.626	2.603	2.594	2.455
	Risalita nella scala degli investimenti	Variazione della domanda di linee in ULL + SLU + VULA (var. % rispetto all'anno precedente)	Comunicazioni elettroniche	1%	5%	5%	7%
		Variazione della domanda di linee in *bitstream* + WLR (var. % rispetto all'anno precedente)		-4%	-7%	-8%	-10%
		Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello[1] (%)		85%	85%	86%	87%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello[2] (%)		15%	20%	27%	32%
	Copertura NGA[3]	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24%	46%	72%[4]	87%[5]
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB)	Comunicazioni elettroniche	3,0%	6,0%	12,2%	16,8%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB)		0,4%	1,0%	2,8%	10,5%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	Servizi postali	2.469	2.519	2.776	2.904
	Punti di accesso *retail* alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	Servizi postali	15.393	15.256	15.719	16.287
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%)		14%	14,5%	18,3%	21,3%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'*incumbent* - ricavi	Servizi postali	65,7%	68,2%	72,7%	73,6%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi	Servizi postali	4.778	5.075	5.600	5.737

(1) 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.
(2) 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.
(3) 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). Lo stesso dato, calcolato utilizzando al denominatore il numero delle abitazioni rilevato dall'Istat nell'ambito del censimento del 2011 (cfr. *supra*, Capitolo III), che comprende le abitazioni occupate, da persone residenti e non residenti, e quelle non occupate, per un totale 31,2 milioni di abitazioni (a cui sono stati sommati gli edifici non residenziali, pari a circa 1,5 milioni di unità), è pari a 20% nel 2014, 33,1% nel 2015, 50% nel 2016, 64% nel 2017.
(4) Il valore del 2016, riportato in tabella, è tratto dal rapporto della Commissione europea "*Europe's digital progress report 2017*".
(5) Il valore del 2017, riportato in tabella, è tratto dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea nell'ambito del *Digital Agenda Scoreboard*.

regolamentati (+3,7%), sia alla crescente infrastrutturazione degli operatori alternativi su architetture FTTH ed FWA (+24%) realizzate su reti alternative a quella di Telecom Italia. Anche i livelli di concentrazione, espressi dall'indice HHI, diminuiscono ulteriormente nel 2017, in misura pari al 6% per quanto riguarda le linee di accesso e al 5% per quanto concerne i servizi *broadband*.

Dal punto di vista del rafforzamento della concorrenza infrastrutturale, il processo di infrastrutturazione degli operatori alternativi prosegue visibilmente, come emerge dall'aumento della domanda di servizi all'ingrosso, che richiedono maggiori investimenti nella rete e conferiscono migliore capacità competitiva, quali ULL, VULA e SLU; tale richiesta è aumentata del 7% nel 2017, segnando un'accelerazione rispetto agli scorsi anni. A complemento si registra la diminuzione della domanda di servizi all'ingrosso di tipo *bitstream* e WLR (-10% nel 2017), in progressiva riduzione a partire dal 2014. La minore rilevanza dei servizi *bitstream* e WLR sul totale indica la sostanziale preferenza da parte degli operatori alternativi a utilizzare servizi infrastrutturali (SLU, VULA e ULL), da ciò si osserva che la competizione tra gli operatori alternativi e Telecom Italia sui servizi di accesso di rete fissa si concentra nelle aree del territorio oggetto di investimenti in proprie infrastrutture.
La risalita lungo la scala degli investimenti degli operatori concorrenti è confermata anche dagli 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). Il valore di INF1 per il 2017, pari a 87%, mostra una sostanziale stabilità, mentre è più rilevante l'incremento della percentuale di linee che si attestano all'armadio (INF2), che quest'anno hanno raggiunto il 32% del totale degli accessi alla centrale locale. Come rilevato anche lo scorso anno, le tipologie di accesso maggiormente in crescita sono VULA, aumentato di circa tre volte rispetto allo scorso anno, SLU (+31% circa nell'anno) e accesso alla fibra spenta, il che segnala, in generale, un acquisto sempre crescente di servizi in fibra da parte degli operatori. In particolare, le misure previste dall'analisi di mercato di cui alla delibera n. 623/15/CONS e dalle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento 2015 e 2016 hanno incentivato l'adozione dei servizi SLU e VULA.
In definitiva, la concorrenza nei servizi di comunicazione elettronica, e in particolare la concorrenza infrastrutturale, continua a registrare degli avanzamenti, cui ha contribuito una serie di azioni regolamentari; in particolare si ricorda il completamento del quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, attraverso la definizione delle condizioni tecniche e attuative della disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di ULL e SLU (delibera n. 321/17/CONS). Accanto a questo, l'Autorità ha focalizzato la sua azione sulla qualità dei servizi di accesso all'ingrosso, sulla definizione delle condizioni tecniche e delle tempistiche di attivazione, come testimonia peraltro l'attività sui KPI di non discriminazione (cfr. consultazione pubblica, delibera n. 27/18/CONS); al tempo stesso ha monitorato sia i prezzi *wholesale*, attraverso le attività svolte sulle Offerte di Riferimento, sia altri parametri competitivi, mediante la vigilanza (ad esempio in materia di migrazione di utenze su rete fissa e mobile e sulla qualità dei servizi, cfr. Capitolo II) e la risoluzione delle controversie tra operatori (ad esempio in materia di accesso a infrastrutture di posa per la fibra ottica). Non da ultimo, alla dinamica crescente degli investimenti nella rete fissa ha contribuito l'ingresso dell'operatore all'ingrosso Open Fiber (cfr. Capitolo III).
Per quanto attiene agli investimenti in servizi innovativi a banda larga e ultra-larga e al raggiungimento degli obiettivi della *Digital Agenda*, il contesto generale appare in miglioramento, come anticipato anche nell'analisi sui progressi degli investimenti nel Capitolo III. Tale contesto favorevole, di ripresa piuttosto assestata degli investimenti, si riflette sui dati relativi alla copertura e penetrazione dei servizi NGA. Al riguardo, nell'ambito del monitoraggio effettuato dalla Commissione europea (*Digital Scoreboard*), si stima che nel 2017 le unità immobiliari raggiunte da reti NGA rappresentano in Italia l'87% (erano il 24% nel 2014) a fronte di una copertura NGA media europea pari a circa l'80%.
Nel complesso, dunque, i progressi nella realizzazione delle infrastrutture sono visibili e continuano nella direzione delineata negli ultimi tre anni, il che è indicativo di come il percorso di notevole sviluppo della copertura NGA sia stato favorito dalla ripresa degli investimenti, a sua volta sostenuta da una serie di idonee iniziative di *policy* e regolamentari.
In effetti, i progressi nella copertura NGA rappresentano un risultato positivo delle *policy* attivate negli ultimi anni – agevolate dal quadro macroeconomico più favorevole – nelle quali l'Autorità si è inserita con una serie di interventi specifici quali: *i*) il mantenimento di una corretta concorrenza nelle aree in cui sono realizzate reti a banda ultra-larga destinatarie di fondi pubblici (attraverso i pareri resi alle stazioni appaltanti); *ii*) il monitoraggio della connettività a banda ultra-larga nelle aree oggetto di finanziamento; *iii*) il coordinamento degli investimenti e la trasparenza delle informazioni mediante la realizzazione della banca dati delle reti di accesso a Internet, utilizzabile sia dagli utenti, sia dagli operatori, sia pure da enti pubblici.
Agli investimenti in infrastrutture è correlato l'incremento della penetrazione delle linee a banda ul-

tra-larga. In particolare, si segnala l'aumento delle linee con velocità superiore a 100 Mbps, che nel 2017 rappresentano il 10,5% delle linee *broadband*, con una crescita di circa 8 punti percentuali nell'anno. Seguono le linee con velocità compresa tra 30 Mbps e 100 Mbps, le quali costituiscono nel 2017 circa il 17% delle linee a banda larga e sono cresciute di quasi 5 punti percentuali nel corso dell'anno.

Dal punto di vista della domanda, si osservano miglioramenti nell'adozione dei servizi a banda larga e ultra-larga, ma questi sono meno marcati se confrontati con gli sviluppi sul fronte dell'offerta mostrati dai dati di copertura. Infatti, secondo i dati della Commissione europea, in Italia la diffusione tra le famiglie dei servizi in fibra è in aumento ma comunque si attesta su valori bassi nel 2017, che collocano l'Italia tra gli ultimi posti in Europa, prima di Croazia, Cipro e Grecia. La dinamica temporale indica, però, un avanzamento nell'adozione dei servizi *ultrabroadband*, poiché se nel 2016 (dato di giugno) il 12% delle famiglie italiane possedeva un accesso ai servizi *ultrabroadband* (> 30 Mbps), nel 2017 la penetrazione è salita al 22% (dato di giugno). Anche relativamente alla diffusione della banda larga, persiste il divario tra Italia ed Europa, ma si registra un miglioramento: infatti nel 2017 la penetrazione degli accessi *broadband* è pari al 57% delle famiglie italiane a fronte di una media europea del 75%, laddove nell'anno 2016 la diffusione della banda larga era rispettivamente 55% e 74%. Questi dati mostrano che, come sottolineato dall'Autorità in diversi rapporti e approfondimenti, la diffusione della banda ultra-larga necessita anche di politiche pubbliche di sostegno alla domanda che, più in generale, possono essere un valido supporto a un obiettivo di più ampia portata, quale la diffusione della cultura digitale in Italia.

Nel settore postale lo stato di avanzamento del processo concorrenziale, intrapreso con le liberalizzazioni, quest'anno è stato portato a compimento con la liberalizzazione dei servizi di notifica di atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada, che erano gli ultimi servizi rimasti nell'area di riserva dell'*ex* monopolista. Questa previsione sarà esecutiva non appena saranno completate le procedure amministrative da parte del MISE previste dal Regolamento dell'Autorità approvato con la delibera n. 77/18/CONS e dalla sua implementazione ci si attende nei prossimi anni un aumento delle opportunità di *business* per le imprese e un ulteriore sviluppo della concorrenza.

Per quanto riguarda la situazione attuale, l'entrata di nuove imprese nel settore postale anche nel 2017 si mantiene vivace, facendo incrementare ulteriormente il numero di operatori titolari di licenze e/o di autorizzazioni, che ad oggi si attesta a 2.904 soggetti. L'incremento dell'ultimo anno, in particolare, è ascrivibile in buona parte all'azione di contrasto all'attività abusiva condotta dall'Autorità e alla volontà di alcuni soggetti di regolarizzare spontaneamente la propria posizione.

Il mercato postale italiano, dunque, continua a essere caratterizzato da una notevole frammentazione dell'offerta, indice che vi sono possibilità di accedere al mercato senza eccessive barriere all'ingresso tecniche e/o economiche e che il settore – almeno in alcuni segmenti – viene visto come una prospettiva di *business* per gli investitori. Un modo per compensare almeno in parte tale frammentazione e ottenere una maggiore copertura territoriale, è avvalersi di forme di cooperazione. In tal senso, come visto nel Capitolo II, dall'analisi effettuata dall'Autorità nel procedimento sul riesame degli obblighi di accesso, è emerso che sono molte le *partnership* a vario titolo tra operatori (se ne avvalgono circa 800 operatori): i maggiori concorrenti di Poste Italiane, quali Nexive, Fulmine, Citypost, si servono di tali forme di aggregazione con imprese di dimensione subnazionale, che operano esclusivamente in ambito locale ma sono comunque dotate di titolo abilitativo.

Nonostante la tendenza a consorziarsi favorisca il raggiungimento di dimensioni di impresa maggiori, la gran parte del traffico complessivo resta appannaggio di pochi grandi operatori; ne consegue che la frammentazione è tale che molte imprese sono di piccole dimensioni e operano a livello locale o in specifici segmenti e, dunque, la pressione competitiva che possono esercitare sui *leader* di mercato è scarsa. Da questo punto di vista, la quota di mercato di Poste Italiane e l'indice di concentrazione HHI, calcolati per il mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale (non SU), indicano che l'operatore *incumbent* mantiene saldamente una posizione di forza sul mercato: Poste Italiane detiene oltre il 70% del mercato dei servizi postali (non SU) e i livelli di concentrazione superano i 5.700 punti.

In generale, i risultati concorrenziali dipendono dalle condizioni di declino strutturale del settore postale; le dinamiche competitive, infatti, viziate anche da un eccesso di frammentazione, non sono sufficienti al momento a innescare una crescita di volumi e ricavi tali da mettere in discussione la posizione dell'*ex* monopolista. Ciononondimeno, si assiste a un progressivo, sebbene lento, rafforzamento dei principali operatori concorrenti, visibile nell'incremento della percentuale di punti di accettazione ad essi

appartenenti, passati nel 2017 da 18,3% a 21,3%; questo significa che vi è una presenza più capillare degli operatori alternativi e che, più in generale, cresce il numero di punti di accettazione (da 15.719 nel 2016 a 16.287 nel 2017) a beneficio dei consumatori.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente 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 elettroniche 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: impianto regolamentare completato nel settore delle telecomunicazioni; stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l'aggiornamento della regolamentazione; attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di *policy* per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

Criticità: necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione; 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 di allocazione efficiente delle risorse scarse (Tabella 5.2.2), il processo di assegnazione delle frequenze destinate ai servizi di comunicazione elettronica si è stabilizzato dopo l'aggiudicazione, nel 2015, delle frequenze nella banda 1.452-1.492 MHz, così che nel 2017 risulta invariata la percentuale di banda assegnata, pari all'88% di quella disponibile.

L'Autorità è stata, intanto, impegnata nelle attività stabilite dalla legge di bilancio 2018 (cfr. Capitolo II e paragrafo 5.3) relative alla definizione delle procedure di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze disponibili nelle bande cosiddette pioniere per lo sviluppo del 5G, ossia le bande 694-790 MHz, 3.600-3.800 MHz e 26,5-27,5 GHz, secondo lo scadenzario fissato dalla medesima legge, che prevede altresì l'assegnazione delle frequenze da parte del MISE entro il 30 settembre 2018. In particolare, per le frequenze da destinare ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili nella banda 700 MHz, la cui disponibilità è a far data dal 1° luglio 2022 ai sensi della citata legge di bilancio, seguiranno anche le attività relative al riassetto delle frequenze per il *broadcasting*.

In conclusione, non appena que-

Tabella 5.2.2 - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83%	88%	88%	88%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)	Comunicazioni elettroniche	99%	99%	99%	99%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)		90%	91%	91%	97%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	Media	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	Media	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva *multiplex* nazionali	Numero di programmi per Mux[1]	Media	6,1	7,4	6,7	7,0
		Programmi codificati MPEG-4 o HEVC su programmi totali (%)	Media	6,1%	13,5%	20,0%	20,6%

[1] Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, *Europaway*).

ste linee di attività saranno completate, si potrà avere un ulteriore passo in avanti nella porzione di spettro allocata ai servizi, in particolare a quelli di comunicazione elettronica a banda larga *wireless*, mentre le frequenze televisive saranno ripianificate in un'ottica di uso più efficiente della risorsa spettrale.

In tale quadro, in attesa delle nuove procedure, la copertura delle reti mobili si colloca su livelli elevati: il 99% per le reti 3G e il 97% per ciò che riguarda i servizi 4G, che quest'anno hanno registrato un deciso incremento in termini di copertura, pari a 6 punti percentuali in più rispetto al 2016. Gli operatori, che avevano già praticamente completato la copertura della popolazione con le tecnologie 2G e 3G negli anni precedenti al 2017, stanno investendo per aumentare la disponibilità dei servizi a banda larga mobile ed è rilevante notare che almeno per i due principali operatori italiani la copertura dei servizi 4G è prossima al totale della popolazione; ossia, la quasi totalità della popolazione italiana ha accesso a servizi a larga banda mobile messi a disposizione da almeno un operatore.

Per quanto riguarda i servizi radiofonici, restano invariati i bacini territoriali pianificati (38,5% sul totale) per il passaggio alla radiofonia digitale (DAB).

Con riferimento, infine, all'utilizzo della capacità trasmissiva per la diffusione di programmi televisivi, si registra che il numero medio di programmi per ogni *multiplex* è pari a 7 nel 2017, mentre prosegue la diffusione dei formati di compressione MPEG4 e HEVC, che risultano utilizzati nel 20,6% dei programmi, con un beneficio atteso per ciò che concerne l'efficienza nell'uso delle frequenze.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione".

Stato di avanzamento: attività di pianificazione delle frequenze completate in base all'attuale PNRF; esecuzione degli impegni assunti in ambito ITU e CEPT; attività di pianificazione della banda disponibile (ai servizi di *wireless broadband*) da proseguire nel 2018; stazionario il processo di passaggio al digitale della radiofonia.

Punti di forza: cooperazione con il MISE; pianificazione completa delle bande assegnabili.

Criticità: nessun controllo possibile da parte del regolatore sul processo di assegnazione delle frequenze; coordinamento internazionale nella banda televisiva.

Opportunità: progresso delle tecnologie mobili; grande diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazioni mobili tra gli utenti.

Sfide: uso condiviso dello spettro, attività preparatoria per l'assegnazione di frequenze destinate al 5G.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

I principali ambiti di attività dell'Autorità a tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione, illustrati nei Capitoli precedenti (cfr. Capitolo II e Capitolo III), consistono negli interventi di vigilanza sul settore e nelle analisi sui mezzi di comunicazione, utili a monitorare l'evoluzione dei mercati e, conseguentemente, l'opportunità di rimodulare la regolamentazione di settore.

L'obiettivo di salvaguardia del pluralismo, osservato nelle sue varie sfaccettature (esterno, interno, sociale, culturale), può essere monitorato attraverso una serie di indicatori (Tabella 5.2.3), che forniscono informazioni sull'adeguatezza dell'attività regolamentare e di vigilanza effettuata, alla luce dei cambiamenti in corso nel settore, più ampiamente esaminati dall'Autorità in specifiche indagini conoscitive e negli approfondimenti di cui si è detto nel corso della Relazione.

Con riferimento in particolare al pluralismo esterno, gli indicatori di concorrenza rilevati nel piano di monitoraggio mostrano una sostanziale stabilità dell'assetto competitivo nei mercati dei media, che appare confermare quanto già emerso dal monitoraggio effettuato gli scorsi anni.

Tale stabilità è visibile dalla lettura congiunta delle quote di mercato degli operatori *leader* nei mercati della tv, della radio e dell'editoria quotidiana, e dei valori degli indici di concentrazione; questi ultimi, in particolare, risultano differenziati nei tre ambiti di mercato – più di 6.000 nella tv a pagamento, poco più di 3.500 nella tv in chiaro, meno di 1.000 nella radio e circa 1.000 punti nell'editoria quotidiana – per ragioni essenzialmente di carattere strutturale. Per quanto riguarda la dinamica temporale, le lievi oscillazioni che si registrano nelle quote e negli indici di concentrazione, in aumento e in diminuzione, sono riconducibili prevalentemente a fattori congiunturali (il quadro macroeconomico, operazioni societarie di acquisizione e fusione intervenute, *etc.*) che però non modificano nella sostanza gli equilibri concorrenziali. A questo risultato l'Autorità ha fornito un contributo, con la propria azione di vigilanza e di monitoraggio (cfr. Capitolo II e Capitolo III) finalizzata a preservare il livello di concorrenzialità nei mercati dei media.

Il settore dei media, tuttavia, è attraversato da una serie di mutamenti profondi che richiedono un'attenzione costante da parte dell'Autorità, che, a tal proposito, ha messo in

Tabella 5.2.3 - Piano di monitoraggio per il pluralismo

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017
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%	48,4%
		Quota di mercato del *leader* - televisione a pagamento		76,9%	78,2%	76,5%	77,0%
		Quota di mercato del *leader* - radio		24,4%	22,7%	25,0%	23,6%
		Quota di mercato del *leader* - editoria quotidiana		21,9%	20,9%	20,4%	21,9%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - televisione in chiaro	Media	3.605	3.573	3.653	3.530
		Indice HHI - televisione a pagamento		6.250	6.493	6.276	6.236
		Indice HHI - radio		1.009	989	991	992
		Indice HHI - editoria quotidiana		1.027	1.028	959	1.037
	Audience tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio *leader* di mercato	Media	37,5%	37,2%	36,7%	37,2%
	Tirature quotidiani	Tirature del *leader* di mercato	Media	16,4%	16,6%	16,3%	19,6%
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione servizio pubblico radiotelevisivo	Media		5.231	5.444	5.573
	Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg (%) - tutte le emittenti	Media		- Organi Costituz. 28,6% - Partiti 22,6% - Vaticano 10,4% - Ammin. locali 7,1% - UE 4,8% - Altri soggetti 26,5%	- Organi Costituz. 27,0% - Partiti 27,0% - Vaticano 10,5% - Ammin. Locali 9,6% - UE 3,1% - Altri soggetti 22,8%	- Organi Costituz. 23,2% - Partiti 30,7% - Vaticano 9,4% - Ammin. locali 10,2% - UE 4,5% - Altri soggetti 22,0%
	Pluralismo culturale	Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) servizio pubblico radiotelevisivo	Media	67%	68%	78%	
		Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) principale operatore televisivo commerciale		56%	62%	55%	

campo una molteplicità di iniziative per seguire le dinamiche di mercato e i fenomeni emergenti, a tutela del pluralismo informativo e dei cittadini: dal Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali, all'aggiornamento delle metodologie di rilevazione delle *audience* sui mezzi di comunicazione (cfr. Indagine conoscitiva sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto, delibera n. 236/17/CONS); dalle attività dell'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi alla revisione degli obblighi di servizio pubblico della RAI. Al riguardo, nell'ambito della definizione del nuovo contratto di servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, l'Autorità ha spinto

per una revisione degli obblighi di servizio pubblico della RAI che va nella direzione di rafforzare la qualità dell'offerta, quale elemento di punta della missione di servizio pubblico, ancor più importante in considerazione della carenza di risorse per il finanziamento della produzione di informazione e della diffusione di fenomeni di disinformazione, soprattutto *online*. Il servizio pubblico, infatti, continua a svolgere un ruolo di primo piano per il pluralismo informativo, considerata l'*audience* dei relativi canali televisivi e radiofonici (cfr. paragrafo 3.3) e l'ampiezza dell'offerta, pari nel 2017 a quasi 6.000 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, indicativo dello spazio disponibile alle diverse istanze sociali, politiche e culturali presenti nel Paese, mostra anche per il 2017, così come per gli anni precedenti, la prevalenza del tempo destinato all'informazione politica (30,6% destinato ai partiti), in parte spiegata dalla ricorrenza delle elezioni politiche di quest'anno.

Nell'ambito della tutela della produzione audiovisiva europea i risultati del monitoraggio sulle relative quote di programmazione, indicatore di pluralismo culturale, mostrano come le soglie minime di legge (50%) siano state rispettate dalla RAI (78%) e dalla principale emittente commerciale (55%)[130].

In ultimo, per quanto riguarda le attività di vigilanza sui contenuti, illustrate diffusamente nel Capitolo II, vale qui notare che nel 2017 l'Autorità, anche grazie ai Co.re.com., ha rafforzato notevolmente l'azione sanzionatoria, con particolare riguardo alle violazioni degli obblighi di programmazione che interessano i minori. Le attività istruttorie svolte hanno condotto a numerosi procedimenti sanzionatori (114) molti dei quali si sono conclusi con l'irrogazione di sanzioni.

È da osservare, inoltre, che l'analisi dei contenuti effettuata in occasione di queste attività di vigilanza ha evidenziato come gli elementi di criticità riscontrati nei programmi esaminati si siano ridotti rispetto agli esiti di analoghe valutazioni effettuate dall'Autorità in passato. Al riguardo, è ragionevole concludere che tale esito sia anche frutto dell'applicazione dell'Atto di indirizzo approvato dall'Autorità sul rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione nei programmi di informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento (cfr. Capitolo II).

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione".

Stato di avanzamento: 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 più importante fonte di informazione per i cittadini.

Punti di forza: settore in evoluzione soggetto a una rapida trasformazione tecnologica; esistenza di differenti strumenti regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

Criticità: crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l'avvento delle piattaforme digitali; criticità avvertite soprattutto per alcuni mezzi (quotidiani e periodici) e a livello locale; 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, specie a livello locale; regolamentazione del sistema dell'informazione nel nuovo ecosistema digitale; analisi dei mercati e delle eventuali posizioni dominanti nei tradizionali e nuovi media.

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Con l'evolversi della concorrenza nei mercati regolati dall'Autorità, si registra un aumento della varietà dell'offerta proposta ai consumatori, ma anche una maggiore complessità della struttura delle offerte, soprattutto quelle di servizi di comunicazione elettronica, e una grande rapidità dei cambiamenti nelle strategie di *business* delle imprese.

In questo quadro l'Autorità ha aggiornato la propria regolamentazione, ha rafforzato ancor più la vigilanza e ha continuato a valorizzare i rapporti con i rappresentanti dei consumatori e con gli utenti, non solo come momento di confronto per prevenire problematiche contrattuali, attraverso una maggiore consapevolezza da parte dei consumatori, ma anche come strumento conoscitivo utile a indirizzare l'azione di tutela dell'Autorità (cfr. Capitolo II).

Numerose sono le aree di intervento nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica su cui l'Autorità ha concentrato una serie di attività di aggiornamento della regolamentazione: dalle agevolazioni tariffarie

[130] I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione, per cui gli ultimi si riferiscono all'anno 2016.

per gli utenti in condizioni di disagio economico e gli utenti con disabilità, alla rateizzazione dei pagamenti e allo storno di fatture per le popolazioni colpite dai terremoti in Centro-Italia; dal contrasto delle attivazioni non richieste di servizi a valore aggiunto, alla garanzia di libertà di scelta dei terminali da utilizzare per la connessione alla rete, fino al miglioramento della trasparenza tariffaria. Nell'ambito di tali aggiornamenti, la rivisitazione effettuata quest'anno su alcuni aspetti del servizio universale (cfr. Capitolo II), necessaria per tener dietro all'evoluzione tecnologica e di mercato, si è accompagnata a una stabilità, ormai consolidata, dei risultati in termini di qualità delle prestazioni contenute nel paniere SU. Da questo punto di vista l'indice sintetico di qualità globale (IQG) conferma, anche per il 2017, uno scarto positivo tra la *performance* dell'operatore incaricato e l'obiettivo fissato dall'Autorità (Tabella 5.2.4), il che suggerisce una buona qualità soprattutto dal punto di vista tecnico-funzionale. Il dato del 2017 sembra avvalorare la tesi che il consolidamento del *trend* positivo nella qualità del SU ha verosimilmente raggiunto il suo limite funzionale e conferma l'impostazione adottata dall'Autorità, la quale da un lato ha rivisto al rialzo i valori obiettivo dell'IQG (cfr. Capitolo II) per il 2018, dall'altro lato sta concentrando maggiormente la propria azione sugli aspetti inerenti alla qualità della gestione del rapporto con l'utente.

In generale, la qualità del servizio risulta l'area di intervento regolamentare maggiormente delicata, come testimoniato dall'attività di vigilanza e sanzionatoria, conseguente anche alle denunce pervenute dagli utenti, e illustrata diffusamente nel Capitolo II. La qualità del servizio, infatti, investe molteplici aspetti del rapporto tra l'utente e l'impresa, dal suo instaurarsi fino alla cessazione, quali ad esempio le informazioni rilasciate dagli operatori, i servizi di assistenza, le prestazioni della connessione a Internet.

Per ciò che riguarda, in particolare, la qualità del servizio legata alle prestazioni della rete, le campagne di misurazione effettuate sui servizi 4G sono quelle più interessanti perché riguardano i servizi più innovativi ed evidenziano un miglioramento nel tempo della qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione mobile, con un incremento delle velocità in *download* (28 Mbps nella campagna del 2017 rispetto a 22,7 nel 2015) e un aumento più lieve di quella in *upload*, che, tra il 2015 e il 2017, si è attestata sua una media pari a 18,4 Mbps. Il miglioramento delle prestazioni in termini di velocità della connessione – peraltro come visto anche sulla rete fissa – è frutto della crescita degli investimenti che ha permesso l'evoluzione dell'infrastruttura mobile e che presumibilmente continuerà anche negli anni a venire in vista dell'ulteriore evoluzione verso i servizi 5G.

Il generale progresso delle prestazioni della rete mobile e fissa non deve far dimenticare che vi sono altre dimensioni del rapporto tra utenti e operatori che continuano a essere oggetto di attenzione da parte dell'Autorità. Infatti, la casistica delle segnalazioni e denunce da parte degli utenti (cfr. Capitolo II) suggerisce come sia fondamentale mantenere un elevato livello di vigilanza su alcune particolari aree di criticità inerenti alla qualità del servizio: le modifiche delle condizioni contrattuali effettuate unilateralmente, l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, la sospensione o disattivazione di servizi, il passaggio ad altro operatore.

In merito all'attività di prevenzione e risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, l'azione congiunta dell'Autorità e dei Co.re.com. a livello decentrato continua a mostrare ottimi risultati in termini di efficacia dello strumento della conciliazione, se si osserva la percentuale di controversie risolte con accordo tra le parti: (76% e 72% nel 2017). La percentuale di controversie risolte dall'Autorità, in particolare, risulta in notevole aumento rispetto al 2016; ciò è dovuto al fatto che ormai quasi tutti i Co.re.com. gestiscono sia le istanze di conciliazione, sia le istanze di definizione; di conseguenza il volume trattato dall'Autorità è in diminuzione, sebbene faccia riferimento in gran parte alle istanze di definizione, che rappresentano situazioni più problematiche in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è fallito e i conflitti sono più complessi da comporre. In ogni caso, i dati sono entrambi positivi ed evidenziano l'efficacia dello strumento della conciliazione e del modello decentrato dei Co.re.com.. Nel 2018, ci sarà, inoltre, l'estensione delle deleghe complete a tutte le Regioni e andrà in vigore il nuovo accordo quadro tra l'Autorità e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome, così da attendersi una crescita del volume di attività relativo alle controversie, ma anche un ampliamento delle funzioni dei Co.re.com. cui si accompagnerà una semplificazione della gestione delle controversie mediante il sistema centralizzato *online* "*Conciliaweb*" (cfr. paragrafo 5.3).

Al vantaggio indiretto determinato dal meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie, che, attraverso una soluzione più rapida delle problematiche, riduce i costi di transazione per tutti gli attori del mercato, si aggiungono i vantaggi economici diretti per i consumatori, derivanti da rimborsi, indennizzi e storni delle fatturazioni.

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
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale IQG del servizio universale[1]	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari[2]	Comunicazioni elettroniche	11,0	9,3	13,3	57,1
	Qualità dei servizi 4G di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in *download* (Mbps)[3]	Comunicazioni elettroniche		22,7	27,8	28,0
		Velocità in *upload* (Mbps)[3]			17,0	19,9	18,4
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	65%	75%	61%	76%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	79%	78%	85%	72%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Totale valore dei rimborsi/ indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie[5]	Tutti	€ 33.550.000	€ 33.110.000	€ 31.695.630	€ 29.630.259
		Valore dei rimborsi/ indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM[5]	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie Co.re.com.[6]	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010 = 100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA[7]: indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77	0,87	0,84
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base[8]	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13	1,12	1,13
		Telefonia fissa - Internet/banda larga[8]		0,89	0,89	0,90	0,83
		Telefonia mobile - servizi[8]		0,77	0,76	0,74	0,72
		Telefonia mobile - servizi Internet (2015=100) [9]				0,97	0,92
		Servizi postali[8]	Servizi postali	1,05	1,12	1,16	1,20
		Televisione a pagamento[8]	Media	1,06	1,12	1,11	1,11
		Quotidiani[8]		1,16	1,19	1,21	1,22

(1) L'indice rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale (si veda al riguardo la delibera n. 328/10/CONS). L'indice è calcolato al netto degli indicatori relativi al servizio di assistenza clienti.
(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013, 2014, 2015, 2016.
(3) 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 e 2016.
(4) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione.
(5) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi.
(6) Nel dato Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.
(7) 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.
(8) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.
(9) Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi Internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

A questo riguardo, nel 2017 si rileva che i consumatori hanno riscosso nel complesso – dall'attività di risoluzione delle controversie realizzata dall'Autorità e dai Co.re.com. – poco meno di 30 milioni di euro.

Per quanto riguarda la tutela dei consumatori nel mercato dei servizi postali, molte informazioni sono state fornite nel Capitolo II, tuttavia è opportuno richiamare alcuni risultati registrati nelle aree principali d'intervento dell'Autorità.

In materia di servizio universale, gli esiti del monitoraggio nelle zone interessate dal recapito a giorni alterni hanno mostrato una riduzione della qualità del servizio in alcune aree, così che l'Autorità è intervenuta invitando Poste Italiane ad adottare le opportune iniziative per riallineare i livelli di qualità ai valori obiettivo nelle 41 Province in cui si sono registrati scostamenti negativi dai valori obiettivo definiti. Per altro verso, il meccanismo di segnalazione reso disponibile ai Sindaci ha dato un buon esito, dal momento che vi è stato un numero limitato di segnalazioni (50 provenienti da 3.212 Comuni interessati).

Il servizio universale resta comunque un ambito delicato, così che il piano di razionalizzazione degli uffici postali continua a rilento, per effetto sia dei ricorsi sia degli obblighi di interlocuzione con gli enti locali introdotti dal contratto di programma 2015-2019. Si rilevano, dunque, degli scostamenti tra il numero di uffici effettivamente chiusi e di quelli per i quali la chiusura è stata programmata, ma non ancora attuata.

Sul fronte della qualità del servizio postale, si rileva che, nel corso del 2017, l'Autorità ha prestato particolare attenzione alla continuità del servizio postale universale nel periodo estivo e natalizio, dando seguito a una serie di procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane. Inoltre, per preservare il livello di qualità e di protezione dell'utente, l'Autorità è intervenuta ripetutamente per il contrasto alle attività abusive, avvalendosi peraltro della collaborazione della Guardia di Finanza.

Con riferimento ai benefici economici indiretti prodotti dall'azione regolamentare, l'osservazione dell'evoluzione dei prezzi al consumo dei settori regolati rappresenta un'attività di monitoraggio costantemente effettuata dall'Autorità (si veda al riguardo l'Osservatorio sulle comunicazioni, pubblicato trimestralmente dall'Autorità), in quanto misura del benessere del consumatore prodotto dalla concorrenza.

In particolare, l'indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA)[131], rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC) per tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione (Tabella 5.2.4), evidenzia che, negli ultimi anni (base 2010), i prezzi dei servizi di comunicazione si sono mantenuti a un livello inferiore rispetto al costo generale della vita, producendo in tal modo un beneficio indiretto notevole per i consumatori, così come mostrato più puntualmente nel monitoraggio trimestrale dell'Autorità sopra menzionato.

Più in dettaglio, le dinamiche dei singoli settori mostrano una riduzione dei prezzi, rispetto al costo della vita, dei servizi a banda larga di rete fissa e di quelli di rete mobile (sia i servizi di connessione a Internet da rete mobile, sia quelli di telefonia mobile). Per ciò che riguarda i servizi base, i servizi Internet da rete fissa e i servizi di tv a pagamento, invece, si conferma una sostanziale stabilità. Infine, nel corso del 2017 si osservano leggeri incrementi dei prezzi al consumo dei servizi postali e dei quotidiani, in linea peraltro con il *trend* degli ultimi anni, determinato dalle condizioni strutturali e congiunturali dei rispettivi mercati esposte in dettaglio nel Capitolo III. In particolare, come già 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.

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; i risultati intermedi sono tendenzialmente positivi, come emerge dall'andamento dei prezzi finali e dall'utilizzo da parte dei consumatori degli strumenti di tutela messi in campo 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.

[131] L'ISA è stato definito in collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica e include tutti i servizi di comunicazione regolati dall'Autorità.

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

Le competenze dell'Autorità in materia di diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, esercitate ormai da quattro anni, hanno continuato a svolgersi, anche nel 2017, lungo due direttrici: l'accertamento e la cessazione delle violazioni del diritto d'autore nella fruizione di opere digitali e la prevenzione delle violazioni stesse, attraverso un'azione di sensibilizzazione e diffusione di comportamenti legali (Tabella 5.2.5).

In merito all'azione di prevenzione, un indicatore – necessariamente indiretto – dell'efficacia dell'intervento regolamentare è rappresentato dal numero di violazioni accidentali, la cui incidenza sul totale delle istanze ricevute mostra quest'anno una riduzione (31% nel 2017 rispetto al 36% del 2016), segnale che i fenomeni su cui l'Autorità si trova ad operare sono circoscritti sempre più alle violazioni massive per motivi di mera speculazione economica e sempre meno all'errore accidentale del singolo utente, come si è evidenziato anche nel Capitolo II.

Per quanto riguarda l'azione di contrasto dell'Autorità, concentrata sui fenomeni di violazioni massive finalizzate al lucro, la percentuale di adeguamenti spontanei, che rappresenterebbe l'esito più auspicabile del Regolamento, nel 2017 ha raggiunto il 28% dei procedimenti avviati, in diminuzione rispetto al 2016 di 6 punti percentuali. I procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso, invece, risultano pari al 63% dei procedimenti avviati e continuano a rappresentare una percentuale importante, avvalorando quanto osservato anche gli scorsi anni, ossia che le violazioni massive, le quali hanno carattere di urgenza e conducono alle disabilitazioni dell'accesso, rappresentano casi in cui i trasgressori agiscono con un sistema ben organizzato e complesso, che arriva anche a far pagare l'utente finale per la fruizione del contenuto illegale (si veda il caso delle IPTV pirata illustrato nel Capitolo II), servendosi peraltro di società specializzate nella fornitura di servizi di anonimato in rete e di sistemi di mascheramento dei dati dell'utente.

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; dislocazione su scala globale dei trasgressori; educazione digitale degli utenti.

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

L'Autorità ha riaffermato nel tempo il suo impegno a migliorare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione regolamentare, definendo questi aspetti quali obiettivi prioritari sia del ciclo regolatorio,

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
PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni accidentali - rito ordinario (% sul totale dei procedimenti avviati) [1]	Media	57%	31%	36%	31%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale dei procedimenti avviati) [1]	Media	34%	61%	58%	63%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati) [1]	Media	52%	27%	34%	28%

[1] Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile 2018.

sia del ciclo della *performance* organizzativa e individuale.
A tale scopo le linee di attività predisposte sono molteplici e si collocano su più livelli:

- le azioni specifiche di miglioramento dell'efficacia dell'intervento regolamentare nei diversi ambiti di competenza, presentate diffusamente nei Capitoli I e II;
- le attività, descritte all'inizio di questo Capitolo, che riguardano i metodi e le analisi per accrescere l'efficacia e la qualità della regolamentazione attraverso l'applicazione degli strumenti e degli istituti di *better regulation* (AIR, VIR, MOA);
- le iniziative di carattere più trasversale, illustrate più in dettaglio nei Capitoli I e IV, indirizzate soprattutto a incrementare l'efficienza e la trasparenza dell'Autorità, alcune delle quali riguardano le relazioni con gli *stakeholder*, altre, invece, si concentrano maggiormente sui processi interni all'Autorità. Nel primo ambito rientrano, ad esempio, le azioni in favore della trasparenza verso i cittadini, le imprese e le altre istituzioni, rispetto alle quali quest'anno si segnalano la messa a regime della disciplina dell'accesso (accesso civico, generalizzato e documentale) e la consultazione pubblica sulle misure di prevenzione della corruzione, oltre all'intensificarsi delle attività continuative di comunicazione di informazioni verso l'esterno, mediante osservatori, *report*, studi e incontri periodici con la comunità degli investitori. Accanto a questo, l'Autorità ha proseguito nella riduzione degli oneri amministrativi a carico degli operatori e dei consumatori (ad esempio con il miglioramento nella gestione delle banche dati *online*, in particolare IES e ROC, l'informatizzazione della gestione documentale e amministrativa e la gestione delle controversie *online*). Per ciò che riguarda i processi interni all'Amministrazione, nel 2017 vi è stato un passo in avanti nel perfezionamento del ciclo di gestione della *performance*.

L'insieme delle attività menzionate si presta per lo più a una verifica *ex post* di tipo qualitativo che è stata svolta, come visto, lungo l'intero percorso di questa Relazione. Di seguito, pertanto, si espongono i risultati degli indicatori quantitativi di monitoraggio che forniscono informazioni su alcune attività svolte dall'Autorità – da mettere in relazione con le risorse umane disponibili (cfr. Capitolo IV) – e sulla qualità dell'azione amministrativa nel suo complesso (Tabella 5.2.6).
Per quanto riguarda l'aspetto dimensionale, per il 2017 si conferma un aumento della mole di attività che l'Autorità svolge annualmente, anche attraverso le funzioni delegate ai Co.re.com., nell'esercizio di funzioni che interessano sia gli operatori dei settori regolati, sia gli utenti.
In merito alle funzioni relative agli operatori, dopo il riordino complessivo del ROC (attraverso cancellazioni massive di soggetti non più attivi e semplificazione degli adempimenti) effettuato nel biennio precedente, che aveva portato a una riduzione del numero di comunicazioni, nel 2017 si registra nuovamente un incremento delle comunicazioni gestite dal sistema, passate da oltre 13.000 a più di 15.000, per effetto principalmente dell'introduzione dell'obbligo di iscrizione al ROC degli operatori economici che svolgono attività di *call center*. Restano, invece, sostanzialmente stabili, e superiori a 4.000 comunicazioni annue, i volumi dell'Informativa Economica di Sistema (IES), l'altro *database* che, assieme al ROC, è utilizzato dall'Autorità nell'ambito di una vasta gamma di attività regolamentari e di vigilanza.
La gestione di questi sistemi è migliorata nel tempo grazie ai progetti di sviluppo implementati (quest'anno, ad esempio, l'implementazione del sistema informativo automatizzato del ROC limitatamente ai fornitori di servizi di media audiovisivi e agli operatori di rete), ma essa seguita a richiedere un intervento continuativo del personale addetto, puntuale e solo parzialmente automatizzabile, per effettuare controlli, attività di *recall* e attività ispettive, nonché l'aggiornamento delle informazioni, come testimoniato, peraltro, dai dati sulle iscrizioni e cancellazioni riportati nel Capitolo IV.
In ultimo, vale ricordare l'intensificarsi dell'azione dell'Autorità nella gestione delle segnalazioni da parte degli operatori, strumento prezioso per rendere più efficace la vigilanza sui mercati regolati. In particolare, nel periodo di riferimento, il numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazioni elettroniche gestite dall'Autorità è cresciuto circa del 20% rispetto all'anno precedente, in controtendenza rispetto alle diminuzioni registrate negli ultimi tre anni.
Sul versante delle funzioni che interessano direttamente il rapporto con gli utenti finali, l'Autorità svolge un'azione articolata che si impernia principalmente sulla gestione delle segnalazioni e sulla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori nei settori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali. Al riguardo, nel 2017 l'Autorità ha gestito circa 5.300 segnalazioni di utenti, mentre con l'attività di risoluzione delle controversie (conciliazioni e definizioni), gestita nella quasi totalità dai Co.re.com., sono stati conclusi circa 96.000 procedimenti.

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
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961	13.840	15.764
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701	4.457	4.217
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite(1)	Comunicazioni elettroniche	512	447	446	534
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi(2)	Tutti	103	205	116	160
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665	6.600	5.346
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti(3)	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236	91.784	95.947
	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.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%	88%	81%
	Numero di ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%	68%	65%

(1) Dato riferito ai periodi maggio 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile2018.
(2) Settore media (pubblicità e minori), settore comunicazioni elettroniche (tutela del consumatore), settore servizi postali.
(3) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione, le istanze di definizione delle controversie e i provvedimenti temporanei.

In ultimo, sul fronte dell'azione sanzionatoria, l'attività procedimentale è composta da volumi naturalmente meno elevati, con maggior grado di complessità. A tale riguardo, nel 2017 il numero di procedimenti sanzionatori è in aumento rispetto agli anni precedenti (da 116 nel 2016 a 160 nel 2017) per effetto del potenziamento dell'attività ispettiva e sanzionatoria a tutela degli utenti su tutti i mercati. Nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica la mancata adozione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile o suoi multipli è stata la fattispecie su cui l'Autorità è stata maggiormente impegnata. Nei mercati dei servizi postali l'attività si è concentrata in particolare sul rispetto da parte degli operatori postali dell'accesso alle forme di tutela previste, ossia procedure di reclamo, conciliazioni e definizioni. Nei mercati dei media, come evidenziato nel Capitolo II, in quest'ultimo anno l'Autorità ha rafforzato il proprio presidio in materia di comunicazioni commerciali audiovisive e di tutela dei minori e, inoltre, ha messo in campo una serie di iniziative (tavoli tecnici, osservatori e protocolli di intesa con altre istituzioni nazionali) tese a rafforzare la tutela degli utenti sulla rete.
Oltre all'aspetto dimensionale delle attività espletate, per ciò che riguarda la qualità generale dell'azione amministrativa, è significativo il numero di sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado favorevoli all'Autorità, sopra il 60%. Accanto a questo dato, si evidenzia come anche nel 2017 il tempo medio dei procedimenti, in particolare quelli riguardanti il ROC (pari a circa 16 giorni), sia largamente inferiore a quanto previsto (30 giorni). Inoltre, risulta un leggero calo della percentuale di controversie utenti-operatori conclusasi nell'anno: tra il 2016 e il 2017 si è ridotta di 7 punti percentuali, a causa del carico di procedimenti aperti nel 2016 (a seguito di un numero di istanze *record*) e conclusi nel 2017.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa".

Stato di avanzamento: completamento in corso della messa a regime degli strumenti di *better regulation;* messa a punto del sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e di bilancio) e avvio della fase sperimentale.

Punti di forza: elevata quantità e diversificazione delle attività svolte; 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: gestione di un elevatissimo numero di segnalazioni e procedimenti a fronte dell'attuale dotazione di personale.

Opportunità: informatizzazione dei processi e della gestione documentale, strumentale anche al sistema dei controlli interni.

Sfide: ulteriore diminuzione dei tempi procedimentali ed estensione delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

Le attività finalizzate al perseguimento dell'obiettivo del rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali settoriali sono state pianificate nella consapevolezza che il 2017 avrebbe rappresentato un anno particolarmente intenso, nel quale l'Autorità sarebbe stata chiamata a mettere alla prova la propria consolidata reputazione nel contesto europeo e internazionale, alla luce delle nuove e crescenti esigenze, principalmente connesse all'entrata nel vivo di alcuni importanti processi di riforma legislativa europea nei settori di interesse.

A tal riguardo, si ricorda che l'Autorità è un soggetto istituzionalmente integrato nei meccanismi procedimentali, sia di tipo verticale che orizzontale, finalizzati a perseguire l'obiettivo dell'armonizzazione regolamentare e il mercato unico nel contesto dell'Unione europea. Per tale motivo, un significativo impegno è stato dedicato agli incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico degli organismi europei di settore, con intensità calibrata, in ragione della rilevanza e della natura dei temi in discussione e, in ogni caso, ben oltre gli obblighi di legge o statutari di partecipazione.

Parimenti rilevante 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 predetti processi legislativi europei.

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.

In particolare, in ambito europeo, sono entrati nel vivo i processi legislativi relativi alle proposte di riforma avanzate dalla Commissione europea nell'ambito della strategia del mercato unico digitale, tutte destinate ad avere un significativo impatto sui settori di competenza dell'Autorità (cfr. Capitolo I).

Nel settore postale, l'Autorità si è impegnata al massimo livello, assumendo, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, l'incarico di presidenza del Gruppo dei Regolatori europei per i Servizi Postali (ERG-P) per l'anno 2017 e coordinando le attività del Gruppo in un momento di forti trasformazioni del mercato dei servizi postali.

L'Autorità ha, inoltre, contribuito attivamente alle attività del BEREC, assicurando il coordinamento di tre dei nove gruppi di lavoro tecnici nei quali esso si articola e svolgendo, in tale contesto, un importante ruolo di guida ai fini dell'adozione da parte del BEREC di un ampio *set* di analisi e documenti tematici sui temi della riforma europea della disciplina delle comunicazioni elettroniche.

In ambito ERGA, l'Autorità ha coordinato nel 2017 la stesura di linee guida e procedure finalizzate

Tabella 5.2.7 - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017
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
	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

a migliorare l'operatività della piattaforma e coordina per il 2018 la *task force* dedicata ai temi della promozione delle opere europee, nell'ottica dell'imminente riforma legislativa europea.
Sul versante internazionale, meritano una segnalazione l'incarico di Presidenza dell'EMERG per il 2017 (anch'esso assunto dal Presidente Cardani) e l'aggiudicazione di tre nuovi progetti di gemellaggio in Israele, Marocco ed Azerbaijan.
Restano significativi e sostanzialmente stabili i numeri relativi agli incarichi di coordinamento dei gruppi di lavoro e agli incarichi di *governance* assunti nel periodo di riferimento (Tabella 5.2.7); peraltro si segnala, al riguardo, il particolare rilievo istituzionale degli incarichi di presidenza gestiti dall'Autorità e l'eccezionale impegno richiesto dal coordinamento dei gruppi tecnici a vario titolo interessati dai processi di riforma.
Sotto il profilo tecnico, è cresciuto il numero complessivo degli esperti coinvolti nei gruppi di lavoro (incaricati di assicurare un contributo come *drafter* in pressoché tutte le attività), mentre ha subito un calo fisiologico l'impegno di risorse nei progetti di gemellaggio, in ragione della conclusione nei primi mesi del 2017 del progetto con l'INTT – Tunisia e del mancato avvio, per motivi non dipendenti dall'Autorità, dei nuovi progetti già aggiudicati.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali".

Stato di avanzamento: eccellente, in considerazione degli incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico, attribuiti e portati a buon fine, secondo i programmi e le tempistiche predefinite dai rispettivi organismi.

Punti di forza: il significativo numero di esperti coinvolti, in qualità di *drafter*, consente un'attiva partecipazione e un'adeguata rappresentazione delle posizioni dell'Autorità nell'ambito dei vari organismi.

Criticità: il progressivo aumento dei compiti e dell'intensità dell'impegno richiesto dalla crescente dimensione regolamentare sovranazionale (soprattutto in relazione ai processi regolamentari dell'Unione europea) potrebbe mettere in difficoltà la capacità e l'efficacia di risposta dell'Autorità, ove non risultasse accompagnato da un costante adeguamento degli assetti e dei processi organizzativi interni e delle risorse rese disponibili per tali attività.

Opportunità: il livello reputazionale raggiunto dall'Autorità e gli attuali incarichi di coordinamento e di *drafting* costituiscono la base su cui costruire un ruolo sempre più centrale dell'Autorità nel contesto istituzionale regolamentare europeo e internazionale, nonché in quello nazionale, nell'ambito dei processi di trasposizione e attuazione nazionale della normativa europea di riferimento.

Sfide: il contributo allo sviluppo di sinergie orizzontali, anche con organismi europei di coordinamento e con i regolatori nazionali di settori adiacenti, intimamente correlati nell'ecosistema digitale (si pensi a temi quali l'*e-privacy*, la riduzione dei costi per le reti di nuova generazione, la sicurezza delle reti, il commercio elettronico, *Big data*, Iot e Intelligenza Artificiale), alla luce dell'evoluzione tecnologica e di mercato dell'ecosistema digitale.

5.3 I programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno

In questa sezione, ai sensi della legge istitutiva dell'Autorità, sono illustrati per linee generali di intervento i programmi di lavoro previsti per il prossimo anno. In particolare, le attività programmate descritte nel seguito scaturiscono sia dalle linee strategiche di medio periodo degli scorsi anni, confermate per il triennio 2017-2019, sia dalla verifica sull'attività svolta, nonché 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 di reti e servizi, l'Autorità sarà chiamata a svolgere, *inter alia*, le seguenti attività.
Nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica saranno portate a compimento le azioni regolamentari avviate nel precedente periodo di riferimento volte a promuovere la concorrenza infrastrutturale, nonché a favorire l'adozione dei servizi a banda ultra-larga. In questo ambito, 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 le analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa e dei servizi all'ingrosso di terminazione vocale su singola rete mobile. In questo ambito, verrà anche valutato il progetto di separazione societaria volontaria della rete di accesso di TIM già notificato all'Autorità. Inoltre, 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.
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 co-

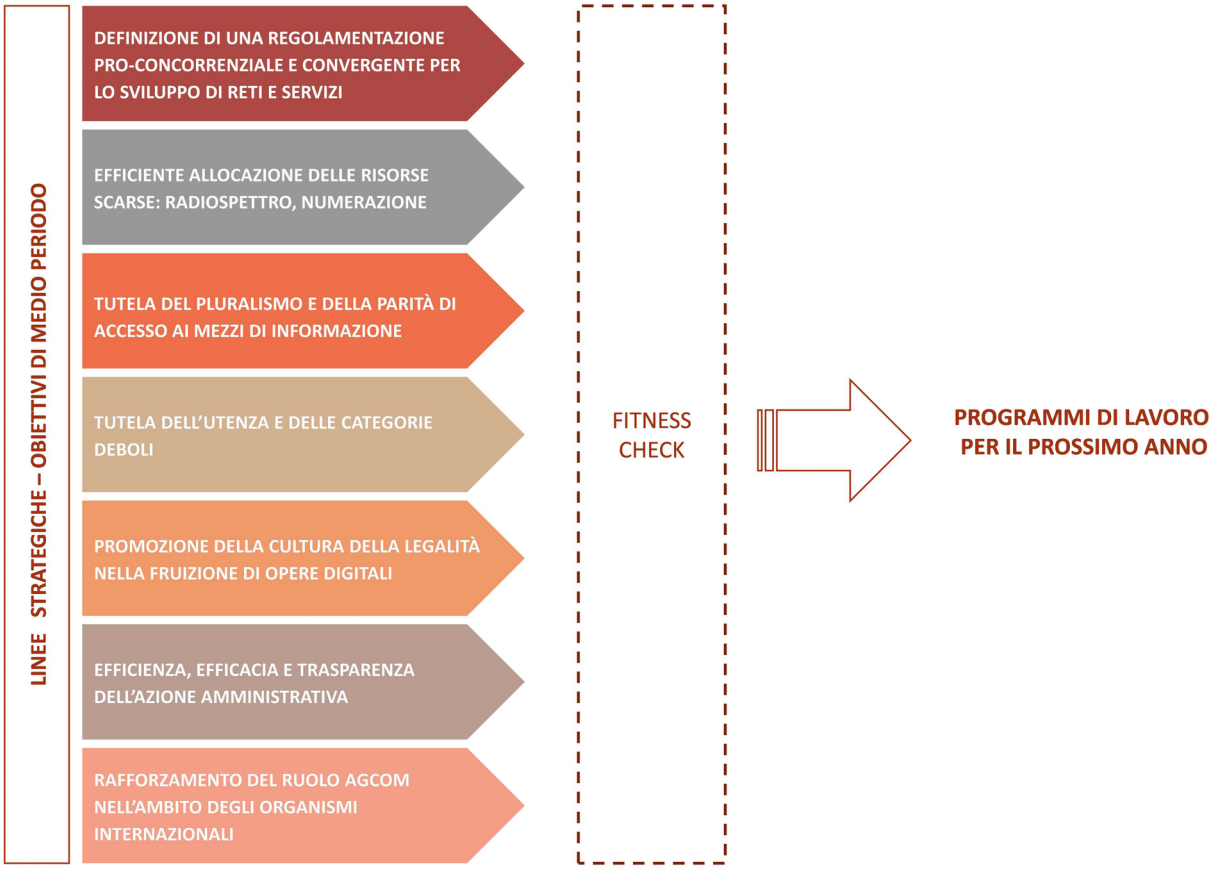


Figura 5.3.1 - Linee strategiche e programmi di lavoro

municazione elettronica nell'ambito di tavoli di confronto con gli operatori del mercato.
Proseguirà altresì l'attività di vigilanza e di risoluzione delle controversie tra gli operatori al fine di 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.
Infine, per sostenere un livello efficiente di investimenti in reti di nuova generazione, proseguirà lo sviluppo della mappatura *broadband*, che accoglierà anche le reti *machine-to-machine*. Verrà valutata l'opportunità, inoltre, di creare un Osservatorio sul protocollo IPv6, anche al fine di stimolarne l'adozione.
Riguardo ai mercati dei servizi postali, in ragione dell'elevata frammentarietà dell'offerta e della diffusione di numerose *partnership* a vario titolo tra operatori (cfr. paragrafo 5.2), nel corso dell'anno verrà condotta un'attività di ricognizione e verifica degli operatori del mercato al fine di poter disporre, nel medio periodo, di una banca dati adeguata all'assolvimento dei compiti affidati all'Autorità.
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.
Verranno completati i procedimenti relativi alla definizione di un *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane rivolte ai grandi clienti privati, nonché quelli relativi al riesame delle condizioni giuridiche ed economiche relative alla restituzione degli invii postali affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane.
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 Ita-

liane, con l'obiettivo di ottenere informazioni più approfondite per le attività istituzionali svolte dall'Autorità.
Per ciò che riguarda il rilascio dei titoli abilitativi per la notifica degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada a mezzo del servizio postale, l'Autorità, dopo aver adottato il relativo Regolamento (con delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018), presterà la propria collaborazione al MISE, cui spetta ora il compito di predisporre e pubblicare il disciplinare e, successivamente, di provvedere in merito alle domande che saranno presentate.

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In base a quanto previsto dalla legge di bilancio 2018[131], in attuazione della decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo e del Consiglio[133] che ha destinato la banda 694-790 MHz ai sistemi terrestri in grado di fornire servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili (c.d. *refarming* della banda 700 MHz), l'Autorità procederà all'adozione – entro il 30 maggio 2018 – del Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2018).
Inoltre, per le medesime finalità, l'Autorità, entro il 30 settembre 2018, dovrà definire i criteri di conversione dei diritti d'uso delle frequenze, di cui attualmente sono titolari gli operatori di rete nazionali, in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2, nonché i criteri per l'assegnazione in ambito nazionale agli operatori di rete dei diritti d'uso delle frequenze (in banda 470-694 MHz) pianificate per il servizio televisivo digitale terrestre.
Infine, nella seconda parte del 2018, 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 (attività che, come previsto dall'articolo 1, comma 1035, della legge di bilancio 2018, dovrà essere completata entro il 31 maggio 2019).
Per quanto riguarda l'Osservatorio sull'innovazione dei servizi di media, proseguiranno, con il coinvolgimento di tutti i soggetti operanti sul mercato, le attività di monitoraggio sulla diffusione degli *standard* trasmissivi e di codifica del segnale per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, con particolare approfondimento sulle tematiche e criticità, relative sia agli aspetti tecnologici, sia a quelli di tutela dell'utenza, emerse in considerazione del citato processo di *refarming* della banda a 700 MHz.
Per ciò che concerne le frequenze allocate ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende dare piena continuità ai lavori di verifica del rispetto delle normative dell'Unione europea, ITU e CEPT, nonché potenziare ulteriormente la collaborazione con istituzioni nazionali e comunitarie, incluso il *Radio Spectrum Committee*, per favorire la destinazione di nuove risorse agli usi di comunicazione elettronica.
In particolare, nella prospettiva della futura transizione verso la tecnologia 5G, coerentemente con quanto previsto dalla citata legge di bilancio 2018, l'Autorità intende concentrare i propri sforzi nella direzione di promuovere le significative opportunità legate al progresso delle tecnologie *wireless* e mobili e alla massiva diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazione radiomobili tra gli utenti nazionali, nonché alla possibilità di un impiego condiviso delle frequenze, sempre con l'obiettivo di garantire l'uso effettivo ed efficace dello spettro.
Tra le principali attività programmate rispondenti ai predetti obiettivi si possono annoverare: le attività previste dalla legge di bilancio 2018 ai fini dell'assegnazione delle bande pioniere per il 5G e il loro pronto utilizzo per lo sviluppo di tale nuovo ecosistema, avviate con la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/18/CONS, l'eventuale adozione di un piano di assegnazione per le nuove bande da destinare agli usi *wireless broadband*, compatibilmente con la conclusione del processo di definizione a livello comunitario delle norme tecniche di armonizzazione e la messa a disposizione delle bande da parte del Ministero nell'ambito del Piano Nazionale di Ripartizione delle Frequenze (PNRF).
Eventuali ulteriori interventi di regolazione concernenti l'uso dello spettro potranno, inoltre, rendersi necessari in relazione all'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare europea e a eventuali nuove disposizioni legislative in tema di spettro, oppure potranno scaturire dalla consueta collaborazione istituzionale con il Ministero.

---

[132] Cfr. articolo 1, commi 1026-1035.
[133] Cfr. decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 maggio 2017, relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

In relazione all'obiettivo di tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione, per il 2018 l'Autorità svolgerà l'attività di 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 2018 (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.

Sempre nell'ambito della vigilanza sui limiti posti dall'art. 43 del TUSMAR a tutela del pluralismo esterno, proseguiranno le attività di monitoraggio circa l'ottemperanza all'ordine imposto in capo alla società Vivendi con la delibera n. 178/17/CONS.

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. Analogamente, per quanto riguarda il settore radiofonico, proseguiranno le attività istruttorie ai fini del completamento della "fase 2" di analisi delle eventuali posizioni dominanti nei mercati rilevanti individuati con delibera n. 506/17/CONS.

Infine, per l'assolvimento dei princìpi 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 pubblicazione dei dati sulle tirature delle testate quotidiane per valutare eventuali situazioni di concentrazione nell'editoria quotidiana.

Con specifico riferimento al pluralismo interno, l'Autorità continuerà a sviluppare le linee di attività inerenti al perimetro di propria competenza rafforzandone in particolare alcune, anche in ragione di importanti novità legislative intervenute nel corso del 2017. Ci si riferisce, segnatamente, al Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 204 ("*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*"), in relazione al quale l'Autorità concluderà l'*iter* di adozione dei relativi Regolamenti di attuazione.

Per quanto concerne l'aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità, all'esito dell'esperienza maturata anche in occasione della recente campagna elettorale per le elezioni politiche, è già impegnata nella predisposizione di una segnalazione al Governo in merito alla legge n. 28 del 22 febbraio 2000 ("*Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*").

In relazione al sistema dell'informazione *online*, invece, proseguiranno i lavori dei gruppi tematici istituiti nell'ambito del "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*". Più in generale, l'Autorità definirà in modo coordinato la propria strategia per affrontare le nuove problematiche connesse all'intero ecosistema digitale, riguardanti, tra l'altro, i *Big data* e l'approccio regolamentare al mercato dei dati, la vigilanza sui nuovi sistemi e sulle nuove metodologie di rilevazione degli indici di ascolto, la pubblicità sul *web* e il ruolo delle piattaforme *online*, e le patologie del sistema informativo in rete.

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Alla luce delle novità introdotte dalla legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge 4 agosto 2017, n. 124) e dell'evoluzione tecnologica che ha modificato radicalmente le abitudini di consumo nell'accesso a Internet, nel 2018 l'obiettivo strategico della tutela dell'utenza e delle categorie deboli nei servizi di comunicazione elettronica sarà perseguito principalmente lungo due direttrici: attuare la nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso e rafforzare la conoscibilità, da parte degli utenti, delle reali prestazioni dei servizi mobili e a banda larga.

Sotto il primo profilo, l'azione dell'Autorità avrà ad oggetto l'*enforcement* della nuova disciplina in materia di costi di recesso anticipato e di semplificazione delle modalità con cui gli utenti potranno esercitare il loro diritto di recedere. In particolare, al fine di ridurre le spese del passaggio ad altro operatore e favorire una maggiore fluidità del mercato, l'Autorità ha programmato una sistematica azione di vigilanza sulla corretta commisurazione delle spese di dismissione e del trasferimento dell'utenza nel caso di recesso anticipato, che potrà essere preceduta dall'adozione di apposite linee guida relative ai nuovi criteri introdotti dalla legge. Per ciò che concerne le modalità per cambiare operatore, l'azione dell'Autorità sarà poi finalizzata – attraverso il monitoraggio dei primi 30 operatori di

comunicazioni elettroniche – al 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 contatto e, quindi, anche attraverso il canale telefonico, i punti vendita e comunque per via telematica (*web form* e pec).

In merito alla seconda linea di azione, al fine di migliorare gli strumenti per l'effettiva valutazione della qualità del servizio, l'Autorità implementerà i progetti per la misurazione della qualità delle connessioni a Internet da rete fissa e da rete mobile (progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile"). Il progetto "Misura Internet" per la rete fissa, confermato per il triennio 2017-2020, anche in virtù della crescente diffusione delle connessioni a banda ultra-larga, porterà a compimento il percorso di certificazione per le connessioni fino a 1 Gbps, così di fatto estendendo le attuali tutele anche agli utenti che hanno sottoscritto contratti con connessioni a velocità superiori ai 100 Mbps. Più in generale, gli sforzi saranno rivolti ad ampliare il bacino degli utenti, sia attraverso pubblicità mirate, sia attraverso una semplificazione delle modalità di fruizione. Nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile", saranno resi noti i risultati dell'ultima campagna di *drive test*, estesa alle reti 4G/LTE e alle applicazioni in *videostreaming*.

Accanto alle attività cardine sopra elencate, nel corso del 2018 l'Autorità proseguirà il proprio impegno a favore degli utenti attraverso il mantenimento degli *standard* raggiunti nell'attività di risoluzione delle controversie – che sarà innovata con l'adozione del nuovo "*Conciliaweb*" – e nell'attività di vigilanza. Trasparenza tariffaria e neutralità della rete saranno alcuni dei temi al centro del monitoraggio dell'Autorità, che, in base delle nuove competenze attribuite dalla legge annuale per il mercato e la concorrenza, è chiamata anche a verificare che l'accesso ai servizi di assistenza clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito sia garantito agli utenti, anche attraverso chiamate da telefono mobile, a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana.

Per quanto concerne la *net neutrality*, nello specifico, si completerà l'istruttoria avviata con la delibera n. 35/18/CONS relativa all'ubicazione del punto terminale di rete e alle eventuali misure per favorire la libertà di scelta dei terminali da parte dell'utente. A livello internazionale, invece, avrà inizio il processo di revisione del Regolamento UE 2120/2015.

Infine, proseguirà l'azione di monitoraggio espletata sulle offerte innovative degli operatori non tradizionali, nonché la vigilanza sulla corretta applicazione dei regolamenti europei sul *roaming* internazionale.

Nei mercati dei servizi media audiovisivi si darà applicazione, attraverso l'emanazione dei relativi regolamenti, alle nuove competenze assegnate dal Decreto Legislativo 7 dicembre 2017, n. 203 ("*Riforma delle disposizioni legislative in materia di tutela dei minori nel settore cinematografico e audiovisivo, a norma dell'art. 33 della legge 14 novembre 2016, n. 220*") e si procederà alla semplificazione e aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisive e televendite. Relativamente a questo secondo ambito, l'Autorità verificherà, in particolare, la corretta imputazione del canone del servizio pubblico radiotelevisivo, con riferimento alla vendita degli spazi e agli affollamenti pubblicitari. Sarà inoltre dato nuovo impulso all'Osservatorio permanente in materia di inserimento di prodotti (c.d. *product placement*), istituito con la delibera n. 19/11/CSP, anche con l'obiettivo di incentivare le iniziative di autoregolamentazione e co-regolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza.

Con riferimento alle attività in programma a tutela degli utenti dei servizi postali, nel corso dell'anno 2018 proseguiranno due procedimenti di regolamentazione in attuazione di specifiche previsioni della legge di bilancio 2018. Nel dettaglio, l'art. 1, comma 9, 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, mentre l'art.1, comma 461, ha incaricato l'Autorità di definire le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della legge n. 890 del 1982.

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, si dovrà procedere a un'attività di vigilanza sulla trasparenza dei prezzi dei servizi di consegna dei pacchi transfrontalieri in attuazione delle previsioni del nuovo Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che, già approvato, dovrebbe essere a breve pubblicato. Una delle principali finalità del Regolamento è quella di garantire la massima trasparenza delle tariffe applicate dagli operatori sull'invio dei pacchi tra le diverse nazioni dell'Unione europea. A tal fine le autorità nazionali, alle quali saranno attribuiti opportuni poteri di regolamentazione e di intervento, dovranno, tra l'altro, raccogliere dagli operatori postali le informazioni necessarie sulle tariffe (attraverso un apposito *form* definito

dall'ERG-P) e poi trasmetterle alla Commissione europea, che provvederà a pubblicarle sul proprio sito in maniera da consentire agli utenti un confronto sui prezzi.

Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Per il conseguimento dell'obiettivo di promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali, saranno ulteriormente sviluppate le attività inerenti alla tutela del diritto d'autore *online*, sia attraverso la revisione del Regolamento attualmente in vigore (delibera n. 680/13/CONS), sia attraverso il potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità e delle sinergie inter-istituzionali necessarie per una sempre maggiore efficacia delle attività di *enforcement*.

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

L'obiettivo di promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa continuerà a essere una priorità per l'Autorità anche nel 2018. Tale obiettivo sarà perseguito sia con attività volte a rendere il processo regolatorio più trasparente e più efficace, sia con attività mirate al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione e del funzionamento dell'Autorità.

L'Autorità si propone di continuare a migliorare il processo regolatorio allineandolo alle migliori *best practice* europee in materia di *better regulation*, garantendo l'applicazione dei relativi strumenti di AIR, VIR e MOA. A tale scopo, per rendere sistematica l'analisi e la verifica di impatto della regolamentazione, dopo la fase I della sperimentazione AIR, condotta a termine quest'anno, e le conseguenti modifiche effettuate al Regolamento e alle Linee guida metodologiche dell'Autorità (cfr. paragrafo 5.1), nel 2018 inizierà la fase II della sperimentazione AIR, con cui si implementeranno delle variazioni di carattere procedurale e metodologico, scaturite dall'esperienza effettuata nel corso della precedente fase I, e volte a rendere più efficace il processo di valutazione.

Per la graduale riduzione degli oneri amministrativi, l'Autorità proseguirà nel rendere più efficienti i sistemi di acquisizione e gestione delle informazioni richieste sia alle imprese, sia ai consumatori. Al riguardo, diverse iniziative già in corso saranno ulteriormente portate avanti. Tra queste, proseguirà la realizzazione di un unico *database*, costantemente aggiornato e funzionale all'esigenza di ridurre e razionalizzare le richieste di informazione agli operatori e, al tempo stesso, utile a migliorare la reportistica istituzionale dell'Autorità (Osservatorio sulle comunicazioni e Relazione annuale), a monitorare con maggiore efficacia l'evoluzione dei mercati e gli sviluppi tecnologici, nonché a facilitare le analisi di impatto dell'azione regolamentare. In questo stesso ambito, inoltre, vale ricordare anche l'informatizzazione dei processi avviata con il progetto di *digital transformation* che proseguirà nel prossimo anno con la realizzazione della sua prima fase di attuazione (cfr. Capitolo IV). Ancora, per ridurre gli oneri informativi a carico dei consumatori, l'Autorità continuerà nello sviluppo del sistema di gestione delle controversie *online* e nella semplificazione delle procedure di segnalazione.

Per ciò che riguarda il funzionamento e l'organizzazione dell'Autorità, sarà data priorità all'efficientamento delle attività e dell'assetto operativo riguardanti la gestione delle risorse umane, con l'obiettivo di accrescere ulteriormente gli *standard* di qualità delle attività svolte.

In tale ambito l'Autorità si propone l'obiettivo di procedere ad applicare sistemi di valutazione del rendimento del personale predisposti alla verifica qualitativa delle attività d'istituto.

Da un punto di vista organizzativo, si intende proseguire nelle attività già avviate nell'ambito del processo di digitalizzazione documentale nonché di informatizzazione dei processi gestionali.

Con riferimento specifico all'esigenza di elevare ulteriormente le condizioni di benessere e di sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro, l'obiettivo che l'Autorità si prefigge è procedere al rafforzamento di ogni iniziativa inerente alla tutela del personale coerentemente agli sviluppi della normativa in materia. In tale contesto si inserisce anche la disciplina adottata, in via sperimentale per 12 mesi, in materia di lavoro a distanza finalizzata, altresì, a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale. La sperimentazione permette, infatti, di valutare l'efficacia della disciplina adottata nella sua complessità anche con riferimento al relativo impatto di carattere economico-organizzativo sulla struttura.

Relativamente alla formazione dei dipendenti, costituendo gli stessi una risorsa preziosa per l'Amministrazione, l'obiettivo è sviluppare ulteriormente i percorsi formativi in aderenza ai processi innovativi della struttura e in considerazione delle aree di competenza; ciò al fine di elevare sempre più il grado di *expertise*, competenza e professionalità dei dipendenti.

Per quanto concerne le nuove politiche di reclutamento del personale, si prevede la pianificazione di procedure concorsuali pubbliche e interne volte al reclutamento nei ruoli di specifici profili e competenze. Per le procedure interne troveranno applicazione le disposizioni regolamentari dell'Autorità

volte a garantire una progressione di carriera dei dipendenti basata su principi di meritocrazia, mentre per le procedure esterne troveranno applicazione, unitamente alle disposizioni normative in materia di concorsualità pubblica, anche i principi di cui alla Convenzione quadro sulle procedure concorsuali, sottoscritta in virtù dell'art. 22, comma 4, del Decreto Legge 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*". Nel contempo si prevede di dar corso, nelle forme individuate dal Decreto Legislativo n. 75/2017, alle procedure di stabilizzazione per il personale precario, al fine di tesaurizzare il patrimonio delle risorse presenti da tempo nella struttura.

Con riferimento alla gestione degli affari generali e dei contratti, l'Autorità si pone l'obiettivo principale di procedere all'implementazione e al rafforzamento delle procedure cooperative e collaborative con le altre amministrazioni indipendenti al fine di confrontarsi costantemente su molteplici tematiche e 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.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

Nella prospettiva di un costante aggiornamento della programmazione strategica, l'obiettivo del rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito dei contesti internazionali rilevanti necessita di un attento monitoraggio e di un tempestivo adeguamento al mutare delle dinamiche dell'ecosistema digitale e alle conseguenze di tali mutamenti sulle esigenze regolamentari nei settori di riferimento.

In tale ottica, nel corso del 2018, a valle dell'auspicata conclusione dei processi legislativi europei, il principale impegno per l'Autorità verterà sul contributo all'implementazione dei nuovi presidi normativi settoriali, attraverso la partecipazione qualificata alle attività di BEREC, ERGA ed ERG-P già pianificate al riguardo. Sarà pertanto importante, ove possibile, continuare ad assicurare un ruolo di coordinamento di tali attività e, in ogni caso, un'attiva partecipazione nell'ambito dei gruppi di lavoro tecnici. Parimenti rilevante sarà fornire un costante e qualificato contributo ai tavoli nazionali di trasposizione e attuazione delle norme europee, mettendo a frutto le competenze e le analisi già sviluppate nella fase ascendente dei processi di riforma.

Altrettanto importante sarà articolare le interlocuzioni con le istituzioni europee e nazionali, nella consapevolezza della fase di rapida e radicale trasformazione che il contesto tecnologico e di mercato dei servizi digitali sta vivendo. In questo senso, una sfida per gli organismi di cooperazione regolamentare settoriale consisterà nell'intessere una rete di rapporti con gli organismi operanti in settori adiacenti (secondo quanto proposto dalle riforme attualmente in discussione), al fine di massimizzare le sinergie rese sempre più evidenti dalla svolta digitale. In questo senso, l'Autorità può beneficiare del proprio assetto convergente, che le consente di operare in vari contesti istituzionali a livello europeo e, per tal via, aprire lo spazio a ulteriori ipotesi di collaborazione istituzionale.

2018

Appendice di documentazione

Tabella A1 - Composizione dell'offerta TV RAI - Emittenti generaliste (anno 2017)
Tempo dedicato ai generi del contratto di servizio nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI 1		RAI2		RAI3		RAI	
GENERI Art. 9 C.d.S.	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%
Informazione e approfondimento generale	1433:15:51	24,34	1061:22:56	17,47	3079:15:47	49,89	5573:54:34	30,73
Programmi e rubriche di servizio	1197:48:03	20,34	360:43:17	5,94	476:01:06	7,71	2034:32:26	11,22
Programmi e rubriche di promozione culturale	451:58:17	7,67	287:09:13	4,73	1195:21:03	19,37	1934:28:33	10,67
Informazione e programmi sportivi	104:36:17	1,78	602:35:37	9,92	104:13:25	1,69	811:25:19	4,47
Programmi per minori	20:16:36	0,34	671:38:48	11,05	48:19:50	0,78	740:15:14	4,08
Produzioni audiovisive italiane ed europee	581:02:19	9,87	1016:21:05	16,73	951:49:56	15,42	2549:13:20	14,05
TOTALE GENERI Art. 9 C.d.S.	**3788:57:23**	**64,33**	**3999:50:56**	**65,83**	**5855:01:07**	**94,86**	**13643:49:26**	**75,22**
ALTRI	**2100:43:08**	**35,67**	**2075:45:11**	**34,17**	**317:22:57**	**5,14**	**4493:51:16**	**24,78**
TOTALE 6.00-24.00*	**5889:40:31**	**100,00**	**6075:36:07**	**100,00**	**6172:24:04**	**100,00**	**18137:40:42**	**100,00**

* 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 2017)
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	5158:23:27	4795:16:38	4595:18:24	14548:58:29
di cui anche Audiodescritta	433:03:11	292:55:50	331:20:44	1057:19:45
Totale Programmazione Rai 6.00-24.00*	**5889:40:31**	**6075:36:07**	**6172:24:04**	**18137:40:42**
% sottotitolatura su totale programmazione	**88%**	**79%**	**74%**	**80%**

* 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 - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
60 ZECCHINI
60° ZECCHINO D'ORO
A SPASSO NEL BOSCO
A SUA IMMAGINE
A SUA IMMAGINE - LE RAGIONI DELLA SPERANZA
AFFARI TUOI
AFFARI TUOI SPECIALE - LOTTERIA ITALIA
AL POSTO TUO
AMARE CON UMORISMO
AMICHE DA MORIRE
AMORE, CUCINA E CURRY
ANGELUS
ANTEPRIMA BALLANDO CON LE STELLE
ANTEPRIMA CAPITANI CORAGGIOSI
ANTEPRIMA CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO
ANTEPRIMA I MIGLIORI ANNI
ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO
ANTEPRIMA LA VITA IN DIRETTA
ANTEPRIMA MUSIC QUIZ
ANTEPRIMA PETROLIO
ANTEPRIMA PORTA A PORTA
ANTEPRIMA STORIE ITALIANE
ANTEPRIMA STORIE VERE
ANTEPRIMA UN GOAL PER L'ITALIA
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE SANREMO
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON
ANTEPRIMA WIND MUSIC AWARDS
ARENÀ - RENATO ZERO SI RACCONTA
ASPETTANDO ANTONELLA - LA PROVA DEL CUOCO
ASPETTANDO STANDING OVATION
ASPIRANTE VEDOVO
BALLANDO CON LE STELLE
BALLANDO ON THE ROAD
BELLE & SEBASTIEN
BELLE & SEBASTIEN - L'AVVENTURA CONTINUA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

BENEDIZIONE URBI ET ORBI
BIANCANEVE
BLACK OR WHITE (M. BINDER)
BUDDY, IL PASTORE DI NATALE
BUONGIORNO BENESSERE
BUONO A SAPERSI
CAMBIOTURNO
CAMILLERI RACCONTA MONTALBANO
CAPITANI CORAGGIOSI
CARA VIOLA
CASA D'ALTRI
CASI D'AMORE - STAGIONE 1
CAVALLI DI BATTAGLIA
CELEBRATION
C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
CHE DIO CI AIUTI 3
CHE DIO CI AIUTI 4
CHE FUORI TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA - IL TAVOLO
CHI VINCE PRENDE TUTTO
CI DEVO PENSARE
CI VEDIAMO DOMANI
CINECITTÀ BABILONIA
CODICE
COMPLIMENTI PER LA CONNESSIONE - STAGIONE 2
CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO
CON IL SOLE NEGLI OCCHI
CONFUSI E FELICI
COSE NOSTRE
DALIDA
DEDICATO A MINACELENTANO
DELIVERY MAN
DI PADRE IN FIGLIA
DOCTOR FOSTER - STAGIONE 1
DOLCE SETTEMBRE
DOMENICA IN

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

DOMENICA IN - L'ARENA
DOMENICA IN - L'ARENA PROTAGONISTI
DOMENICA IN - L'ARENA REPLAY
DOMENICA IN - L'ARENA SPECIALE
DOMENICA IN - L'ARENA SPECIALE PROTAGONISTI
DOMENICA IN - SPECIALE TELETHON
DOMENICA IN PIÙ
DOMENICA IN STORY
DON MATTEO 4
DON MATTEO 5
DON MATTEO 6
DON MATTEO 7
DON MATTEO 8
DON MATTEO 9
DOPO FICTION
DR. KLEIN - STAGIONE 1
DREAMS ROAD
DUE MATRIMONI E UN NATALE
EASY DRIVER
ERA D'ESTATE
EUROVISION SONG CONTEST 2017
FALCONEEBORSELLINO
FANTOZZI CONTRO TUTTI
FOOD MARKETS: PROFUMI E SAPORI A KM 0
FORMULA 1: GRAN PREMIO
FUORI LUOGO
FUORI LUOGO SPECIALE
GARA D'AMORE
GIUGNO IN GENNAIO
GLI IMPERDIBILI - ADESSO TOCCA A ME
GLI IMPERDIBILI - CAVALLI DI BATTAGLIA
GLI IMPERDIBILI - C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
GLI IMPERDIBILI - FACCIAMO CHE IO ERO
GLI IMPERDIBILI - IL PARADISO DELLE SIGNORE
GLI IMPERDIBILI - IN ARTE NINO
GLI IMPERDIBILI - LA CORRISPONDENZA
GLI IMPERDIBILI - LA PORTA ROSSA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GLI IMPERDIBILI - LA STRADA DI CASA
GLI IMPERDIBILI - NON UCCIDERE
GLI IMPERDIBILI - PASSATO E PRESENTE
GLI IMPERDIBILI - PRIMA ALLA SCALA ANDREA CHENIER
GLI IMPERDIBILI - ROMANZO FAMIGLIARE
GLI IMPERDIBILI - SIRENE
GLI IMPERDIBILI - SOTTO COPERTURA LA CATTURA DI ZAGARIA
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A VENEZIA
GLI IMPERDIBILI - STEINBECK, FURORE
GROSSETO AIR SHOW 2017
HEIDI
HO AMICI IN PARADISO
I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
I FANTASMI DI PORTOPALO
I MIGLIORI ANNI
I NOSTRI ANGELI REPORTAGE
I SUPEREROI DI PANI E MOLLICA
I SUSSURRI DEL DESERTO
I VIAGGI DEL MARESCIALLO C.
IL COMMISSARIO MONTALBANO - COME VOLEVA LA PRASSI
IL COMMISSARIO MONTALBANO - GATTO E CARDELLINO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA CACCIA AL TESORO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA LUNA DI CARTA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PIRAMIDE DI FANGO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PISTA DI SABBIA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA VAMPA D'AGOSTO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LE ALI DELLA SFINGE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - L'ODORE DELLA NOTTE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UN COVO DI VIPERE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA FACCENDA DELICATA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA VOCE DI NOTTE
IL CORAGGIO DI VINCERE
IL DESIDERIO PIÙ GRANDE
IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE
IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE: IL PASSATO PUÒ CAMBIARE
IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE: LA PRIMAVERA È VICINA
IL MONDO A COLORI - UNA SERATA PER TELETHON

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

IL NOME DEL FIGLIO
IL PARADISO DELLE SIGNORE 2
IL PRINCIPE ABUSIVO
IL PRINCIPE DELLE BALENE
IL RAGAZZO INVISIBILE (G. SALVATORES)
IL RICHIAMO DELL'AFRICA
IL SABATO ITALIANO
IL SABATO ITALIANO - SPECIALE TELETHON
IL SABATO ITALIANO - STORIE E SHOW
IL SORRISO DELLE DONNE
IN ARTE NINO
IN VIAGGIO CON LA ZIA
INNAMORARSI A MARRAKECH
INSOLITI IGNOTI
INSOLITI IGNOTI - L'INDAGINE
IO CHE AMO SOLO TE
IO CI SONO
IO E LEI
ITALO (DI A. SCARSO)
KATIE FFORDE - ALLA RICERCA DEL PASSATO
KATIE FFORDE - ANNI REGALATI
KATIE FFORDE - COME ACQUA E FUOCO
KATIE FFORDE - DECISIONE DI CUORE
KATIE FFORDE - LE DUE EREDITÀ
KATIE FFORDE - L'ESTATE DELLA VERITÀ
KATIE FFORDE - RITORNO AD EAST POINT
KATIE FFORDE - UN AMORE A NEW YORK
KATIE FFORDE - UN PATRIMONIO D'AMORE
KATIE FFORDE - UNA PARTE DI TE
LA CENA DI NATALE
LA CORRISPONDENZA
LA DOMENICA DI... AFFARI TUOI
LA MEMORIA DEL CUORE
LA MIA VITA È UNO ZOO
LA MUSICA DEL SILENZIO
LA NOTTE DI VASCO
LA PARTITA DEL CUORE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LA PICCOLA GRANDE VOCE
LA PRIMA VOLTA (DI MIA FIGLIA)
LA PROVA DEL CUOCO
LA PROVA DEL CUOCO - IL MEGLIO DI
LA PROVA DEL CUOCO - SPECIALE TELETHON
LA PROVA DEL CUOCO MINI
LA STRADA DI CASA
LA VITA È UNA FIGATA! BEBE
LA VITA IN DIRETTA
LA VITA IN DIRETTA - PARLIAMONE... SABATO
LA VITA IN DIRETTA PER TELETHON
L'ALBERO DEI DESIDERI
L'ALBUM DEI RICORDI
L'ALTRA MOGLIE
L'AMBASCIATA
L'ANNO CHE VERRÀ
LATIN LOVER
L'ATTESA
LAURA & PAOLA
LE PAURE CHE PASSANO
L'EREDITÀ
L'EREDITÀ - IL MEGLIO DI
L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 7
L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 7 SPECIALE TELETHON
L'EREDITÀ SHOW
L'EREDITÀ SPECIALE TELETHON
LILLY SCHÖNAUER - INNAMORATA DI UNO SCONOSCIUTO
LILLY SCHÖNAUER - UN AMORE BIO
LINEA BIANCA
LINEA BLU
LINEA BLU SPECIALE
LINEA VERDE
LINEA VERDE DI SABATO
LINEA VERDE L'AGRICOLTURA IN CITTÀ
LINEA VERDE L'AGRICOLTURA IN CITTÀ - IL MEGLIO DI
LINEA VERDE VA IN CITTÀ
LO ZECCHINO DI NATALE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LORD & MASTER
L'ORGANIZZATORE DI CUORI
L'OROSCOPO
MAI COSÌ VICINI
MALEFICENT
MALTESE - IL ROMANZO DEL COMMISSARIO
MASCHI CONTRO FEMMINE
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
MIAMI BEACH
MINA CELENTANO FRATELLI D'ITALIA
MISURE STRAORDINARIE
MUSIC QUIZ
NAPOLI PRIMA E DOPO - LA CANZONE NAPOLETANA IN CONCERTO
NATALE ALL'IMPROVVISO
NEL NOME DEL POPOLO ITALIANO
NESSUNO MI PUO' GIUDICARE
NON SPOSATE LE MIE FIGLIE!
NOSTRA MADRE TERRA
NOZZE ROMANE
OVERLAND - L'ESTREMO SUD EST ASIATICO
OVERLAND 18
P.S. I LOVE YOU
PAESI CHE VAI...
PANARIELLO SOTTO L'ALBERO
PAOLO BORSELLINO. ADESSO TOCCA A ME
PAPA GIOVANNI XXIII
PASSAGGIO A NORD OVEST
PASSAGGIO A NORD OVEST DOC
PAVAROTTI UN'EMOZIONE SENZA FINE
PERCHÉ HO RAPITO IL MIO CAPO
PERDUTA IN BORNEO
PETE'S CHRISTMAS 100 VOLTE NATALE
PETROLIO
PICCOLA LADY
PICKUP STORIE A 45 GIRI
POLE POSITION

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PORTA A PORTA
PRES. AFFARI TUOI
PRES. CHE DIO CI AIUTI 3
PRES. CHE DIO CI AIUTI 4
PRES. COSE NOSTRE
PRES. DOMENICA IN
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA REPLAY
PRES. DOPO FICTION
PRES. EASY DRIVER
PRES. FALCONEEBORSELLINO
PRES. LA DOMENICA DI...AFFARI TUOI
PRES. LA VITA IN DIRETTA
PRES. L'EREDITÀ
PRES. LINEA BIANCA
PRES. LINEA BLU
PRES. LINEA BLU SPECIALE
PRES. LINEA VERDE
PRES. LINEA VERDE DI SABATO
PRES. LINEA VERDE L'AGRICOLTURA IN CITTÀ
PRES. REAZIONE A CATENA
PRES. SOLITI IGNOTI IL RITORNO
PRES. ZERO E LODE!
PRETTY WOMAN
PRIGIONIERI IN PARADISO
PRIMA FESTIVAL 2017
PRIX ITALIA 69
PRODIGI - LA MUSICA È VITA
PROFESSORE PER AMORE
PROVACI ANCORA PROF! 6
PROVACI ANCORA PROF! 7
QUANDO CHIAMA IL CUORE
QUARK ATLANTE - IMMAGINI DAL PIANETA
QUELLE BRAVE RAGAZZE...
RAI CULTURA - DIARIO CIVILE
RAI CULTURA - GLI OCCHI CAMBIANO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RAI PARLAMENTO - CERIMONIA DEL 60° ANNIVERSARIO DELLA FIRMA DEI TRATTATI ISTITUTIVI DELLE COMUNITÀ EUROPEE
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI QUIRINALE E TG1: IL GIORNO DELLA MEMORIA
RAI SPORT
REAZIONE A CATENA
REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE
REAZIONE A CATENA DI SERA
REAZIONE A CATENA REWIND
RIASSUNTO: C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
RIASSUNTO: CHE DIO CI AIUTI 4
RIASSUNTO: DI PADRE IN FIGLIA
RIASSUNTO: I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
RIASSUNTO: IL PARADISO DELLE SIGNORE 2
RIASSUNTO: LA STRADA DI CASA - STAGIONE 1
RIASSUNTO: MALTESE - IL ROMANZO DEL COMMISSARIO
RIASSUNTO: PROVACI ANCORA PROF! 7
RIASSUNTO: SCOMPARSA
RIASSUNTO: SIRENE
RIASSUNTO: SORELLE - STAGIONE 1
RIASSUNTO: SOTTO COPERTURA - LA CATTURA DI ZAGARIA
RIASSUNTO: THE HALCYON
RIASSUNTO: TUTTO PUÒ SUCCEDERE - STAGIONE 2
RIASSUNTO: UN PASSO DAL CIELO 3
RIASSUNTO: UN PASSO DAL CIELO 4
RIASSUNTO: VELVET STAGIONE 4
RICATTO D'AMORE
ROAD BOOK
SAGGI CONSIGLI
SAGGI CONSIGLI IL RITORNO
SANREMO START
SANTA MESSA
SANTA MESSA DI NATALE CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO
SARÀ SANREMO
SCATTI D'AMORE
SCHEGGE DI DOMENICA IN
SCOMPARSA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

SCUSATE SE ESISTO!
SE DIO VUOLE
SI ACCETTANO MIRACOLI
SIRENE
SISTER ACT 2 - PIU' SVITATA CHE MAI
SOGNANDO MANHATTAN
SOGNO E SON DESTO 3
SOLITI IGNOTI - SPECIALE TELETHON
SOLITI IGNOTI IL RITORNO
SORELLE
SOTTO COPERTURA - LA CATTURA DI ZAGARIA
SPECIALE PORTA A PORTA
SPECIALE PORTA A PORTA - TRAGEDIA BIANCA
SPECIALE TG1
STANDING OVATION
STANOTTE A VENEZIA
STILL ALICE
STORIE ITALIANE
STORIE ITALIANE PER TELETHON
STORIE VERE
STORIE VERE SPECIALE INTERVISTE
SU E GIÙ PER LE MARCHE ASPETTANDO SUOR ANGELA
SUPEREROI
SUPERQUARK
TALE E QUALE SHOW
TECHE TECHE TÈ
TELETHON
TEMPO E DENARO
TG1
TG1 - AUGURI DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA
TG1 - SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 DIALOGO
TG1 DIRETTA: CONCLUSIONI DEL VERTICE G7
TG1 DIRETTA: CONFERENZA STAMPA DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO PAOLO GENTILONI
TG1 DIRETTA: DOMENICA DELLE PALME SANTA MESSA CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO
TG1 DIRETTA: GIORNATA MONDIALE DELL'ALIMENTAZIONE - VISITA DI PAPA FRANCESCO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG1 DIRETTA: PALERMO CHIAMA ITALIA
TG1 DIRETTA: VISITA DI PAPA FRANCESCO AL GRANDE IMAM
TG1 E RAI QUIRINALE: CELEBRAZIONI DELLA FESTA DEL LAVORO
TG1 E RAI QUIRINALE: GIORNATA DELLE FORZE ARMATE OMAGGIO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA AL MILITE IGNOTO
TG1 E RAI QUIRINALE: VISITA UFFICIALE DI PAPA FRANCESCO AL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
TG1 E RAI VATICANO: INCONTRO DI PAPA FRANCESCO CON IL MONDO DEL LAVORO E RECITA DELL'ANGELUS
TG1 E RAI VATICANO: PAPA FRANCESCO INCONTRA DONALD TRUMP
TG1 E RAI VATICANO: PREGHIERA DI PAPA FRANCESCO PER LE VITTIME DELL'ECCIDIO DEL 24 MARZO 1944
TG1 E RAI VATICANO: SANTA MESSA E CANONIZZAZIONE DEI BEATI FRANCESCO E GIACINTA MARTO
TG1 ECONOMIA
TG1: CERIMONIA DI CONSEGNA DELLE ONORIFICENZE AI NUOVI CAVALIERI DEL LAVORO
TG1: INCONTRO DI PREGHIERA PER LA RICONCILIAZIONE NAZIONALE
TG1: JOVANOTTI - OH, VITA!
TG1: SUA SANTITÀ INCONTRA…
THE HALCYON
THE HELP
TI SPOSO MA NON TROPPO
TIZIANO FERRO - IL CONFORTO
TOP - TUTTO QUANTO FA TENDENZA
TORNO INDIETRO E CAMBIO VITA
TORTO O RAGIONE IL VERDETTO FINALE
TUTTI A SCUOLA
TUTTO PUÒ SUCCEDERE - STAGIONE 2
TV7
UEFA UNDER 21 CHAMPIONSHIP POLAND 2017
UN ANNO DA RICORDARE
UN FANTASTICO VIA VAI
UN FIUTO SPECIALE
UN GOAL PER L'ITALIA
UN GUAIO DI SORELLA
UN MARITO DI TROPPO
UN MATRIMONIO DA FAVOLA
UN MESSAGGIO IN BOTTIGLIA
UN PAESE QUASI PERFETTO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN PASSO DAL CIELO 3
UN PASSO DAL CIELO 4
UN, DUE, TRE... FIORELLA!
UNA CASA NEL CUORE
UNA COPPIA MODELLO
UNA FERRARI PER DUE (PURCHÉ FINISCA BENE)
UNA SERATA SPECIALE
UNA VOCE PER PADRE PIO
UN'ESTATE A BARCELLONA
UN'ESTATE A PARIGI
UN'ESTATE IN MONTAGNA
UN'ESTATE IN POLONIA
UN'ESTATE IN PROVENZA
UN'ESTATE IN SCOZIA
UNO MATTINA
UNO MATTINA - SPECIALE
UNO MATTINA ESTATE
UNO MATTINA IN FAMIGLIA
UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON
UNO MATTINA PER TELETHON
UTTA DANELLA: LISA NUOTA SOLA
UTTA DANIELLA: COME IN UNA FIABA
VELVET
VENDEMMIA D'AMORE
VISTO NON VISTO - CHE SPETTACOLO
WIND MUSIC AWARDS ESTATE 2017
WORDS AND PICTURES
ZERO E LODE!
ZUCCHERO - FATTI DI SOGNI

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A4 - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
#HAPPY BIRTHDAY TOPOLINO
21 JUMP STREET
A CHRISTMAS CAROL
A SINGLE ORIGIN - IL GUSTO DEL VIAGGIO
ADESSO SÌ
AFRICAN CATS - IL REGNO DEL CORAGGIO
AFTER.LIFE
ALADDIN
ALLA RICERCA DI NEMO
AMORE TRA I FIORDI - CUORI NEL GHIACCIO
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
ANIMALI COME NOI
ANNIE CLAUS VA IN CITTÀ
ANTEPRIMA FURORE - 20 YEARS
ANTEPRIMA NEMO - NESSUNO ESCLUSO
ANTEPRIMA PECHINO EXPRESS VERSO IL SOL LEVANTE
ANTEPRIMA STASERA CASA MIKA
APPENA IN TEMPO PER NATALE
ASTERIX & OBELIX AL SERVIZIO DI SUA MAESTÀ
AUSTRALIA
BATES MOTEL
BELLA DOLCE BABY SITTER
BELLA E LETALE
BELLA, PAZZA E IMPOSSIBILE
BIANCONERI JUVENTUS STORY
BIG HERO 6
BLUE BLOODS
BOSS IN INCOGNITO
BULL
CAMERA CAFÈ
CANI SCIOLTI
CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

CARLO ANGELA UN MEDICO STRATEGA
CARS - MOTORI RUGGENTI
CASA MIKA AFTERPARTY
CASTLE
C'È QUALCUNO
CENTO GIRI
CERIMONIA DI CONSEGNA DEI COLLARI D'ORO
CERIMONIA DI CONSEGNA DELLA BANDIERA AGLI ATLETI ITALIANI IN PARTENZA PER I GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI INVERNALI DI PYEONGCHANG 2018
CHI CASA DOLCE CASA
CHI RHO - I MISTERI DEL TEMPO
CHI VINCE PRENDE TUTTO
CHLOE - TRA SEDUZIONE E INGANNO
CI VEDIAMO IN TRIBUNALE
CODICE FANTASMA
COLPEVOLI
COME TI AMMAZZO L'EX
CON AIR
CONAN THE BARBARIAN
COPPA ITALIA TIM CUP
CORPI DA REATO
COUNTDOWN (DIE JAGD BEGINNT) 3
CRIMINAL MINDS
CRIMINAL MINDS: BEYOND BORDERS
CULTE GOTTESDIENST
CULTO EVANGELICO DI NATALE
CULTO EVANGELICO DI PASQUA
CULTO EVANGELICO DI PENTECOSTE
DEADLY SPA - WEEKEND DA INCUBO
DELITTI IN PARADISO
DETTO FATTO
DETTO FATTO ALLA SCALA
DETTO FATTO SANREMO
DETTO FATTO SUMMER
DETTO FATTO XMAS
DINO E LA MACCHINA DEL TEMPO
DIRTY DANCING (WAYNE BLAIR)

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

DIVERSAMENTE AMORE
DOLCI E DELITTI - IL MISTERO DELLA CROSTATA DI PESCHE
DOLCI E DELITTI - IL MISTERO DI NATALE
DOLCI E DELITTI - UN DOPPIO MISTERO PER HANNAH
DOLCI E DELITTI - UNA RICETTA BUONA DA MORIRE
DREAM HOTEL
DUE UOMINI E MEZZO
DUMBO
ELEMENTARY
ELSER - 13 MINUTI CHE NON CAMBIARONO LA STORIA
EMILIE RICHARDS - AMORE E MAGIA
EMILIE RICHARDS - NON È MAI TROPPO TARDI
EMILIE RICHARDS - NOSTALGIA DI SANDY BAY
ENDER'S GAME
FANTOZZI SUBISCE ANCORA
FINO ALL'ULTIMO INGANNO
FIORI E DELITTI - CRISANTEMI PREZIOSI
FIORI E DELITTI - LE ROSE NERE
FIORI E DELITTI - UN MATRIMONIO A CARO PREZZO
FORECLOSED - QUESTA È LA MIA CASA
FOSTER
FRIGO
FROZEN - IL REGNO DI GHIACCIO
FROZEN - LE AVVENTURE DI OLAF
FURORE 20 YEARS
FURORE SUMMER
GIOVANI E RELIGIONE
GIOVANI E SPORT
GLI ARISTOGATTI
GLI IMPERDIBILI - BALLANDO CON LE STELLE
GLI IMPERDIBILI - CAVALLI DI BATTAGLIA
GLI IMPERDIBILI - CENTO GIRI
GLI IMPERDIBILI - C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
GLI IMPERDIBILI - DANZA CON ME ROBERTO BOLLE
GLI IMPERDIBILI - DI PADRE IN FIGLIA
GLI IMPERDIBILI - FACCIAMO CHE IO ERO
GLI IMPERDIBILI - IL PARADISO DELLE SIGNORE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GLI IMPERDIBILI - IN ARTE NINO
GLI IMPERDIBILI - LA CORRISPONDENZA
GLI IMPERDIBILI - LA STRADA DI CASA
GLI IMPERDIBILI - MADE IN SUD
GLI IMPERDIBILI - MALTESE IL ROMANZO DEL COMMISSARIO
GLI IMPERDIBILI - NON UCCIDERE
GLI IMPERDIBILI - PASSATO E PRESENTE
GLI IMPERDIBILI - PRIMA ALLA SCALA ANDREA CHENIER
GLI IMPERDIBILI - ROMANZO FAMIGLIARE
GLI IMPERDIBILI - SCOMPARSA
GLI IMPERDIBILI - SIRENE
GLI IMPERDIBILI - SOTTO COPERTURA
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A VENEZIA
GLI IMPERDIBILI - STEINBECK, FURORE
GLI IMPERDIBILI - TUTTO PUÒ SUCCEDERE
GLI IMPERDIBILI - UN PASSO DAL CIELO 4
GLI OCCHI SU DI TE
GONE - SCOMPARSA
GOOD WITCH
GUARDIA COSTIERA
HAWAII FIVE-0
HEARTLAND
HELEN DORN - LA TERZA DONNA
HELEN DORN E LE RAGIONI DELLA VENDETTA
HELEN DORN: UNA FALSA TESTIMONIANZA
HEROES - CATASTROFE IMMINENTE
HIDE - SEGRETI SEPOLTI
HO SOGNATO L'AMORE
HOLIDAY HEIST - MAMMA HO VISTO UN FANTASMA
HOMICIDE HILLS - UN COMMISSARIO IN CAMPAGNA
HUMAN FILES
I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DEL TESORO PERDUTO
I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DELL'OCCHIO VERDE
I FATTI VOSTRI
I LOVE SHOPPING
I SEGRETI DI COLD SPRING
I SEGRETI NON RIPOSANO IN PACE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

I TRE MOSCHETTIERI
I TULIPANI DELL'AMORE
IK1 TURISTI IN PERICOLO
IL CASTELLO MAGICO
IL COLLEGIO
IL COMMISSARIO DUPIN - ALTA MAREA
IL COMMISSARIO DUPIN - LUNEDÌ NERO PER IL COMMISSARIO DUPIN
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
IL COMMISSARIO HELLER - MORTE SUL LAGO
IL COMMISSARIO HELLER: AMICI NEMICI
IL COMMISSARIO VOSS
IL DOLCE SONNO DELLA MORTE
IL DOPPIO VOLTO DELLA FOLLIA
IL DUBBIO DELLA VERITÀ
IL FIDANZATO DI MIA SORELLA
IL FIUME DELLA VITA: GANGE
IL FIUME DELLA VITA: LOIRA
IL GIOCO DELLA FOLLIA
IL GIOCO DELLA VENDETTA
IL MARCHIO DELL'INGANNO
IL MIO ARCOBALENO
IL MIO NOME È PIPER ROSE
IL NATALE PIÙ BELLO DI SEMPRE
IL NOSTRO AMICO CHARLY
IL NOSTRO AMICO KALLE
IL NOSTRO TOTÒ
IL PARADISO PER DAVVERO
IL RICHIAMO DELL'AFRICA
IL SEGNO DELLA LIBELLULA - DRAGONFLY
IL SEGRETO DI CLARA
IL SIGNORE DELLO ZOO
IL SILENZIO DEL TESTIMONE
IL TOCCO DI UN ANGELO
IN FUGA PER TRE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

INDIETRO TUTTA 30 E L'ODE
INDIETRO TUTTA 30 E L'ODE - ANTEPRIMA
INGANNO IN PARADISO
INGANNO PERFETTO
INKHEART - LA LEGGENDA DI CUORE D'INCHIOSTRO
ITALIA
JANE THE VIRGIN
KINGSMAN: SECRET SERVICE
KUNG FU PANDA MITICHE AVVENTURE
LA BAMBINA RAPITA (CHI VUOLE MIA FIGLIA?)
LA CALZA MAGICA
LA CARICA DEI 101 - QUESTA VOLTA LA MAGIA È VERA
LA CARICA DEI 102 - UN NUOVO COLPO DI CODA (102 DALMATIANS)
LA DOMENICA SPORTIVA
LA DOMENICA SPORTIVA ESTATE
LA GUERRA DEI PAPÀ
LA LACRIMA DEL DIAVOLO
LA MADRE DELLA SPOSA (M. ROWITZ)
LA NAVE DEI SOGNI - BALI
LA NAVE DEI SOGNI - CAMBOGIA
LA NAVE DEI SOGNI - INDONESIA
LA NAVE DEI SOGNI - NEW YORK, SAVANNAH E SALVADOR DE BAHIA
LA NAVE DEI SOGNI - SEYCHELLES
LA NAVE DEI SOGNI - TAHITI
LA NAVE DEI SOGNI - THAILANDIA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE (CROCIERE DI NOZZE)
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A MADEIRA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN CILE
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN NUOVA ZELANDA
LA NOSTRA AMICA ROBBIE
LA PRINCIPESSA E IL RANOCCHIO
LA RAGAZZA DELLA SCOGLIERA
LA SPOSA DI NEVE
LA TRAPPOLA DELL'INNOCENZA
LA VERITÀ NON PUÒ ASPETTARE
L'ALBUM DEI RICORDI

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

L'ALTRA MADRE
L'AMORE È SERVITO
L'APE MAIA - IL FILM
L'APPRENDISTA BABBO NATALE - SULLE ALI DEL NATALE
L'APPRENDISTA STREGONE
L'ARTE DEL DUBBIO
LE AVVENTURE DI TOM SAWYER
LE AVVENTURE DI ZARAFA
LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: OMICIDIO CON AMORE
LE NOVE VITE DEL NATALE
LE PALUDI DELLA MORTE
LE RAGAZZE DI PIAZZA DI SPAGNA 3
LE SORELLE MCLEOD
LE WALLENSTEIN - I DEMONI DI DRESDA
LEFT BEHIND LA PROFEZIA
LILO & STITCH
L'IMMORTALE
L'ISPETTORE COLIANDRO 6
L'OMBRA DEL MALE
M
MACGYVER
MAI STATI UNITI
MARIE BRAND E LE ANIME IRREQUIETE
MARIE BRAND E LE OMBRE DEL PASSATO
MARIE HEURTIN DAL BUIO ALLA LUCE
MASHA E ORSO
MATRIMONIO ROSSO SANGUE
MAZE RUNNER - IL LABIRINTO
MEGLIO TARDI CHE MAI
MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA
MI RICORDO DI ANNA FRANK
MILANO - ROMA IN VIAGGIO CON I GIALAPPA'S
MILLENNIUM - UOMINI CHE ODIANO LE DONNE
MILLION DOLLAR ARM
MONSTERS & CO.
MONSTERS UNIVERSITY
MONTECITORIO DENTRO IL PALAZZO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

MORNING VOYAGER AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
MORTE A CARCASSONNE
MORTE PRESUNTA IN PARADISO
MUCCHE ALLA RISCOSSA
MULAN
MUPPETS 2 - RICERCATI
NATALE CON HOLLY
NATASTROFE
NCIS LOS ANGELES
NCIS NEW ORLEANS
NCIS UNITÀ ANTICRIMINE
NEL LABIRINTO DEL SERIAL KILLER
NELLA RETE DEL SERIAL KILLER
NELLA TRAPPOLA DELL'INGANNO
NEMO - NESSUNO ESCLUSO
NIGHT TABLOID
NON PUOI NASCONDERTI PER SEMPRE
NON TOCCATE MIA FIGLIA
NON UCCIDERE 2
NON-STOP
NORA ROBERTS - L'ESTATE DEI MISTERI
NUT JOB - OPERAZIONE NOCCIOLINE
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ 1
OPERAZIONE CUPCAKE
OPERAZIONE SPY SITTER (THE SPY NEXT DOOR)
OSSESSIONE PERICOLOSA
PARZIALMENTE NUVOLOSO
PASSIONI DAL PASSATO
PECHINO EXPRESS - VERSO IL SOL LEVANTE
PENNUTI SPENNATI
PIACERE, SONO UN PO' INCINTA
PINOCCHIO
PLANES
PLANES 2 - MISSIONE ANTINCENDIO
PLAYDATE - IL SEGRETO DIETRO LA PORTA
POCAHONTAS
POMPEI

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PREMONITIONS (SOLACE)
PRES. GIRO D'ITALIA 2018
PRES. ROBINÙ
PRESTO
PRIMA O POI MI SPOSO
PRINCE OF PERSIA - LE SABBIE DEL TEMPO
PROFESSIONE ASSASSINO
PROMETHEUS
PROSSIMA FERMATA: OMICIDIO
PROTESTANTESIMO
PUMPKIN REPORTS
QUALCOSA DI INASPETTATO
QUALCOSA DI SPECIALE
QUEL COMPLICATO VIAGGIO DI NATALE
QUEL MOSTRO DI SUOCERA
QUELLI CHE ASPETTANO
QUELLI CHE IL CALCIO
RAGAZZE DI ZUCCHERO
RAI DIRE NIÙS
RAI DIRE NIÙS WEEKEND
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI SPORT (RBS)
RAPUNZEL - L'INTRECCIO DELLA TORRE
REAL STEEL - CUORI D'ACCIAIO
RECLAIM - PRENDITI CIÒ CHE È TUO
RED DAWN - ALBA ROSSA
RIBELLE - THE BRAVE
RICOCHET - LA MASCHERA DELLA VENDETTA
ROBIN HOOD
ROBINÙ
ROMMEL (DI N. STEIN)
ROSEWOOD
SEA PATROL
SECONDO COSTA
SENZA ARTE NÉ PARTE
SENZA TRACCIA (WITHOUT A TRACE)

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

SERENO VARIABILE
SERENO VARIABILE ESTATE
SERENO VARIABILE...POSSIBILITÀ SOLE
SIGNORI DEL VINO
SIRENE
SNITCH - L'INFILTRATO
SORGENTE DI VITA
SOTTO ASSEDIO - WHITE HOUSE DOWN
SOTTO COPERTURA - LA CATTURA DI ZAGARIA
SOUTHPAW - L'ULTIMA SFIDA
SPECIALE NEMO - LUCCI INCLUSO
SPECIALE TG2
SPECIALE TG2 - COMUNALI 2017
SPECIALE TG2 - G7 2017
SPECIALE VOYAGER
SPY HARD - SPIA E LASCIA SPIARE
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL
SQUADRA SPECIALE COBRA 11
SQUADRA SPECIALE COLONIA
SQUADRA SPECIALE LIPSIA
SQUADRA SPECIALE STOCCARDA
START! LA VITA A PORTATA DI APP
STASERA CASA MIKA
STOLEN
STORIE PAZZESCHE
STRACULT
STREGHE
SUBURRA
SULLA VIA DI DAMASCO
SUMMER VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
TAKEN - ALLA RICERCA DI SOPHIE PARKER
TELETHON
TG SPORT
TG SPORT SPECIALE
TG2
TG2 - COSTUME E SOCIETÀ
TG2 - DOSSIER

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG2 - E...STATE CON COSTUME
TG2 - EAT PARADE
TG2 - LA CORSA ALL'ELISEO
TG2 - MEDICINA 33
TG2 - MOTORI
TG2 - MOTORI ESTATE
TG2 - SI' VIAGGIARE
TG2 - SPECIALE
TG2 - SPECIALE ELEZIONI
TG2 - TUTTO IL BELLO CHE C'È
THE AMAZING SPIDER-MAN 2 - IL POTERE DI ELECTRO
THE BLACKLIST
THE CLINIC - LA CLINICA DEI MISTERI
THE CORE
THE CORONER
THE DOVEKEEPERS - IL VOLO DELLA COLOMBA
THE EXPATRIATE - IN FUGA DAL NEMICO
THE GOOD WIFE
THE GOOD WITCH - UN AMORE DI STREGA
THE GUNMAN
THE MILLERS
THE PRINCE & ME - THE ELEPHANT ADVENTURE - UN PRINCIPE TUTTO MIO 4
THE WOLF OF WALL STREET
TOM SAWYER
TRA MATRIMONI E DIVORZI
TRILLI E IL GRANDE SALVATAGGIO
TRILLI E IL SEGRETO DELLE ALI
TRILLI E IL TESORO PERDUTO
TRILLI E LA NAVE PIRATA
TROPPO NAPOLETANO
TUTTO PUO' ACCADERE A BROADWAY
ULTIMA TRACCIA BERLINO
UN AMORE SUL LAGO DI GARDA
UN AMORE TUTTO SUO
UN ANGELO SOTTO L'ALBERO
UN CALENDARIO MOLTO SPECIALE
UN CICLONE IN CONVENTO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN KILLER TRA NOI
UN NATALE REGALE
UN VICINO TROPPO PERFETTO
UNA CORONA PER NATALE
UNA FAMIGLIA ALL'IMPROVVISO
UNICI
UNO ZOO IN FUGA
VERDETTO FATALE
VIAGGIO AL CENTRO DELLA TERRA
VIAGGIO NELL'ITALIA DEL GIRO
VIKI IL VICHINGO
VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
WALT DISNEY - DONALD DUCK
WALT DISNEY - GOOFY
WALT DISNEY - MICKEY MOUSE
WALT DISNEY - PLUTO
WINDSTORM - LIBERI NEL VENTO
WORLD LEAGUE
ZORRO LA LEGGENDA

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A5 - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
#CARTABIANCA
...E LA VITA CONTINUA
002 OPERAZIONE LUNA
1/2H IN PIÙ
1981 - INDAGINE A NEW YORK
2061: UN ANNO ECCEZIONALE
6 GIORNI, LA GUERRA INFINITA
'71
99 HOMES
A CAVALLO DELLA TIGRE
A QUALCUNO PIACE CALDO
ABBASSO LA MISERIA
ABBASSO LA RICCHEZZA
ABBASSO L'AMORE - DOWN WITH LOVE
ACCADDE AL COMMISSARIATO
AFTER THE SUNSET
AGATHE CLERY
AGORÀ
AGORÀ - DUEMILADICIASSETTE
AGORÀ ESTATE
AGORÀ SPECIALE
ALL'INSEGUIMENTO DELLA PIETRA VERDE
ALPHA E OMEGA
AMORE CRIMINALE
ANCHE SE VOLESSI LAVORARE, CHE FACCIO?
ANIMA PERSA
ANTEPRIMA #CARTABIANCA
ANTEPRIMA AGORÀ
ANTEPRIMA AGORÀ ESTATE
ANTEPRIMA AMORE CRIMINALE
ANTEPRIMA CHE TEMPO CHE FA
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO?
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO? SPECIALE
ANTEPRIMA D-DAY I GIORNI DECISIVI
ANTEPRIMA FUORI ROMA
ANTEPRIMA I RAGAZZI DEL BAMBINO GESÙ - OSPEDALE PEDIATRICO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

ANTEPRIMA IL BORGO DEI BORGHI
ANTEPRIMA IL MIO SANREMO
ANTEPRIMA KILIMANGIARO
ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA
ANTEPRIMA LE PAROLE DELLA SETTIMANA
ANTEPRIMA MI MANDA RAITRE
ANTEPRIMA OPERAI
ANTEPRIMA PRESADIRETTA
ANTEPRIMA REPORT
ANTEPRIMA RICCHI E POVERI
ANTEPRIMA RISCHIATUTTO LA STORIA
ANTEPRIMA SMETTO QUANDO VOGLIO
ANTEPRIMA STATO CIVILE - L'AMORE È UGUALE PER TUTTI
ASPETTANDO GEO
ASPETTANDO ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
ATTENTI A QUEI DUE
BARBECUE (ERIC LAVAINE)
BARQUERO
BELLISSIMA
BENVENUTO PRESIDENTE!
BIG EYES
BIG HERO
BLOOD TIES - LA LEGGE DEL SANGUE
BLUE VALENTINE
BOLT - UN EROE A QUATTRO ZAMPE
BONNIE E CLYDE ALL'ITALIANA
BUONGIORNO ITALIA
BUONI A NULLA
CACCIA AL MARITO
CAFÈ EXPRESS
CALIFORNIA (M. LUPO)
CAMPO DE' FIORI
CARO MARZIANO
CATENE
C'ERA UNA VOLTA IN AMERICA
C'ERA UNA VOLTA...
CERASELLA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

CHAKRA
CHARLIE - ANCHE I CANI VANNO IN PARADISO
CHE FUORI TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA - LE PAROLE DELLA SETTIMANA
CHEF LA RICETTA PERFETTA
CHI L'HA VISTO?
CHI L'HA VISTO? 11:30
CHI L'HA VISTO? 12:25
CHI L'HA VISTO? SPECIALE
CHI SI FERMA È PERDUTO
CHILD 44 - IL BAMBINO N. 44
CHIMERA
CLOSED CIRCUIT
CODE BLACK
COLPO DI SCENA
COMPLIMENTI PER LA CONNESSIONE 2
CORREVA L'ANNO
COSE NOSTRE - MALAVITA
COSMONAUTA
CUORI IN CUCINA
DALLE 9 ALLE 5... ORARIO CONTINUATO (C. HIGGINS)
D-DAY I GIORNI DECISIVI
DESTINAZIONE PIOVAROLO
DESTINI INCROCIATI
DESTINO DI UNA IMPERATRICE
DIO COME TI AMO
DIRITTO AI DIRITTI
DIVORZIO ALL'ITALIANA
DOBBIAMO PARLARE
DOC 3
DOC 3 - REACH FOR THE SKY
DOC MARTIN
DOMENICA D'AGOSTO
DOMENICA GEO
DON GIOVANNINO
DONNA DETECTIVE 1

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

DONNA DETECTIVE 2
DOVE LA TERRA SCOTTA
DRAMMA DELLA GELOSIA (TUTTI I PARTICOLARI IN CRONACA)
DUE BIANCHI NELL'AFRICA NERA
DUE RRRINGOS NEL TEXAS
È GIÀ IERI
E VENNE IL GIORNO
EARTH - LA NOSTRA TERRA
ECCEZZZIUNALE...VERAMENTE
ENIGMA (MICHAEL APTED)
ENZO BIAGI TESTIMONE DEL TEMPO
ERCOLE CONTRO I FIGLI DEL SOLE
ERCOLE CONTRO ROMA
ERCOLE E LA REGINA DI LIDIA
EROE PER UN GIORNO
EX - AMICI COME PRIMA!
EXTANT
FANTASMA D'AMORE
FERDINANDO I RE DI NAPOLI
FIGU - ALBUM DI PERSONE NOTEVOLI
FLEMING - ESSERE JAMES BOND
FLIGHTPLAN - MISTERO IN VOLO
FOXCATCHER - UNA STORIA AMERICANA
FRANCO E CICCIO SUL SENTIERO DI GUERRA
FUOCOAMMARE
FUORI CONTROLLO (M. CAMPBELL)
FUORI ORARIO - ANNA LAJOLO - GUIDO LOMBARDI ISOLE DI CINEMA
FUORI ROMA
FUORI ROMA REMIX
GAMBE D'ORO
GANGS OF NEW YORK
GEO
GEO MAGAZINE
GIALLO NAPOLETANO
GIGOLO' PER CASO
GIOCO A DUE
GLI AMANTI LATINI

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GLI ARCHIVI DEL NOVECENTO
GLI IMBROGLIONI
GLI IMPERDIBILI - 100 GIRI DA SEMPRE E ANCORA INSIEME
GLI IMPERDIBILI - ADESSO TOCCA A ME
GLI IMPERDIBILI - BALLANDO CON LE STELLE
GLI IMPERDIBILI - CAVALLI DI BATTAGLIA
GLI IMPERDIBILI - C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
GLI IMPERDIBILI - DI PADRE IN FIGLIA
GLI IMPERDIBILI - FACCIAMO CHE IO ERO
GLI IMPERDIBILI - FUORIROMA
GLI IMPERDIBILI - IL PARADISO DELLE SIGNORE
GLI IMPERDIBILI - IN ARTE NINO
GLI IMPERDIBILI - LA CORRISPONDENZA
GLI IMPERDIBILI - LA PORTA ROSSA
GLI IMPERDIBILI - LA STRADA DI CASA
GLI IMPERDIBILI - MADE IN SUD
GLI IMPERDIBILI - MALTESE IL ROMANZO DEL COMMISSARIO
GLI IMPERDIBILI - NEMO NESSUNO ESCLUSO
GLI IMPERDIBILI - NON UCCIDERE
GLI IMPERDIBILI - PASSATO E PRESENTE
GLI IMPERDIBILI - PRIMA ALLA SCALA ANDREA CHENIER
GLI IMPERDIBILI - ROMANZO FAMIGLIARE
GLI IMPERDIBILI - SCOMPARSA
GLI IMPERDIBILI - SIRENE
GLI IMPERDIBILI - SOTTO COPERTURA
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A VENEZIA
GLI IMPERDIBILI - STEINBECK, FURORE
GLI IMPERDIBILI - TUTTO PUÒ SUCCEDERE
GLI IMPERDIBILI - UN PASSO DAL CIELO 4
GLI IRRIDUCIBILI (DI G. SINISE)
GLI OCCHI CAMBIANO
GLI OCCHI DEL TESTIMONE (C. GUGGENHEIM, J. STIX)
GLORIA (S. LELIO)
GOING CLEAR: SCIENTOLOGY E LA PRIGIONE DELLA FEDE
GOLD - IL SEGNO DEL POTERE
GOMORRA LA SERIE 1
GOMORRA LA SERIE 2

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

HO UCCISO NAPOLEONE
HOT SHOTS!
HOURS
HUGO CABRET
I 4 MONACI
I DIECI COMANDAMENTI
I DOLCI INGANNI
I DUE COLONNELLI
I DUE FIGLI DEI TRINITÀ
I DUE GATTONI A NOVE CODE...E MEZZA AD AMSTERDAM
I DUE ORFANELLI
I DUE POMPIERI
I DUE VOLTI DI GENNAIO
I FANTASTICI 5
I FANTASTICI 5: ALLA RICERCA DELL'OCCHIO VERDE
I FANTASTICI 5: ALLA RICERCA DEL TESORO PERDUTO
I FIGLI DEL LEOPARDO
I FIGLI DELLA MEZZANOTTE
I FIGLI DI NESSUNO
I GRANDI PROTAGONISTI
I LADRI
I MAGNIFICI SETTE
I MILLE GIORNI DI MAFIACAPITALE
I MILLE GIORNI DI MAFIACAPITALE SPECIALE
I MISTERI DI MURDOCH
I NUOVI MOSTRI
I PERFETTI INNAMORATI
I POMPIERI DI VIGGI'
I RAGAZZI DEL BAMBINO GESÙ - OSPEDALE PEDIATRICO
I ROBINSON - UNA FAMIGLIA SPAZIALE
I SEGRETI DI OSAGE COUNTY
I SETTE FRATELLI CERVI
I SOGNI SEGRETI DI WALTER MITTY
I SOLITI IGNOTI
IL BANDITO
IL BIDONE
IL BIRICHINO DI PAPÀ

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

IL BORGO DEI BORGHI
IL CASO KERENES
IL CASO THOMAS CROWN
IL CIGNO NERO (ARONOFSKY D.)
IL CLAN (P. TRAPERO)
IL COMMISSARIO REX
IL CONTE DI MONTECRISTO (R. VERNAY)
IL DELITTO DI GIOVANNI EPISCOPO
IL FERROVIERE
IL FONDAMENTALISTA RILUTTANTE
IL GIORNO IN PIÙ
IL GIORNO PIU' CORTO
IL GIOVANE FAVOLOSO
IL GRANDE E POTENTE OZ
IL MATRIMONIO CHE VORREI
IL MEDICO DEI PAZZI
IL MIO SANREMO
IL MONACO DI MONZA
IL MONDO ADESSO
IL MONDO DI ARTHUR NEWMAN
IL MONDO NUOVO
IL NOME DELLA ROSA
IL PESCATORE DI SOGNI (DI L. HALLSTROM)
IL POSTO GIUSTO
IL POSTO GIUSTO COLLECTION
IL PRINCIPE E LA SUA MASCHERA
IL RACCONTO DEI RACCONTI
IL RAGAZZO CHE SORRIDE
IL RICHIAMO DELLA FORESTA
IL SUO NOME È DONNA ROSA
IL TEATRO DI EDUARDO
ILARIA ALPI - L'ULTIMO VIAGGIO
IN 1/2H
IN GINOCCHIO DA TE
IN NOME DI MIO FIGLIO
INCOMPRESA
INCONTRI RAVVICINATI DEL TERZO TIPO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

INDOVINA CHI VIENE A CENA
INDOVINA CHI VIENE DOPO CENA
IO SERAMIDE
IO, ME & IRENE
IQBAL - BAMBINI SENZA PAURA
IRREGOLARI
ISOLE
JACK LONDON AND ME
KHUMBA
KILIMANGIARO - IL GRANDE VIAGGIO
KILIMANGIARO - TUTTE LE FACCE DEL MONDO
LA BALLERINA E BUON DIO
LA BANDA DEGLI ONESTI
LA BELLA DI ROMA
LA BELLA MUGNAIA
LA CIOCIARA
LA CUOCA DEL PRESIDENTE
LA DISCOTECA
LA DOMENICA DELLA BUONA GENTE
LA FAMIGLIA BELIER
LA GENTE CHE STA BENE
LA GENTE RESTA
LA GRANDE STORIA
LA GRANDE STORIA SPECIALE
LA KRYPTONITE NELLA BORSA
LA LEGGE DEL NUMERO UNO
LA LEGGE È LEGGE
LA MIA PASSIONE
LA MILIARDARIA
LA MOSSA DEL PINGUINO
LA NOTTE (DI MICHELANGELO ANTONIONI)
LA PAZZA GIOIA
LA PRINCIPESSA SISSI
LA REGOLA DEL SILENZIO - THE COMPANY YOU KEEP
LA SCOMMESSA
LA SPADA E LA CROCE
LA SPIA - A MOST WANTED MAN

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LA STORIA DEL WEST
LA STRADA SENZA TASSE
LA VERITÀ STA IN CIELO
L'ABBRACCIO DELL'ORSO
L'AGENTE PORTER AL SERVIZIO DI SUA MAESTÀ
L'ANGELO BIANCO
L'APPRENDISTA STREGONE
L'AVVOCATO DELLE DONNE
LE AVVENTURE DI PINOCCHIO
LE AVVENTURE DI SANDOGAT
LE CONFESSIONI
LE FATICHE DI ERCOLE
LE PAROLE DELLA SETTIMANA
LE RAGAZZE DEL '68
LE SIGNORINE DELLO 04
LEGEND (B. HELGELAND)
L'EMIGRANTE
L'ESTATE ADDOSSO
LIEVITO MADRE LE RAGAZZE DEL SECOLO SCORSO
L'IMPERATORE DI CAPRI
L'IMPIEGATO
LINCOLN
L'INCREDIBILE VITA DI TIMOTHY GREEN
LINEA DI SEPARAZIONE
LISA DAGLI OCCHI BLU
LITIGI D'AMORE
LO SMEMORATO DI COLLEGNO
L'ORO DEL MONDO
L'OTTAVA NOTA - BOYCHOIR
LOVE IS ALL YOU NEED (S. BIER)
L'ULTIMO LUPO
MADAME SANS GENE (DI CHRISTIAN-JAQUE)
MARGUERITE
MARIGOLD HOTEL
MARINA
MARUZZELLA
MCFARLAND, USA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

MEA CULPA
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
MEZZANOTTE D'AMORE
MI MANDA RAITRE
MI RIFACCIO VIVO
MI VEDRAI TORNARE
MIA MADRE (MORETTI N.)
MINI RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO
MISURE STRAORDINARIE
MOGLIE E BUOI
MOMENTI DI GLORIA
MORTDECAI
MR SELFRIDGE
NATI STANCHI
NEL SEGNO DI ROMA
NEL SOLE
NINE MONTHS - IMPREVISTI D'AMORE
NON SON DEGNO DI TE
NON STUZZICATE LA ZANZARA
NON UCCIDERE 1
NONNO ALL'IMPROVVISO
NOTTE PRIMA DEGLI ESAMI
OCCHIO ALLA PENNA
OGNI MALEDETTO NATALE
ONE LIFE
OPERAI
OPERAZIONE SAN GENNARO
OPERAZIONE SIEGFRIED
PADRI E FIGLIE
PANE QUOTIDIANO
PARLO DA SOLA - SPECIALE ANNA MARCHESINI
PASSATO E PRESENTE
PASSIONE
PAZZE DI ME
PECCATO D'AMORE
PENSANDO A TE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PER SEMPRE 1
PER UN PUGNO DI LIBRI
PERCEPTION
PERDONO
PIEDONE A HONG KONG
PIEDONE D'EGITTO
PIEDONE L'AFRICANO
PIEDONE LO SBIRRO
PINO DANIELE - IL TEMPO RESTERÀ
PONDEROSA
PORGI L'ALTRA GUANCIA
PRES. CHI L'HA VISTO?
PRES. MI MANDA RAITRE
PRES. SONO INNOCENTE
PRESADIRETTA
PRIMO AMORE (D. RISI)
PUNTO D'IMPATTO
QUANTE STORIE
QUEL RAGAZZO DELLA CURVA B
QUELLA DONNA SONO IO - SPECIALE PAOLO POLI
RADICI - L'ALTRA FACCIA DELL'IMMIGRAZIONE
RAI CULTURA - '14-'18 GRANDE GUERRA CENTO ANNI DOPO
RAI CULTURA - 1939-1945 LA II GUERRA MONDIALE
RAI CULTURA - GRANDI DISCORSI DELLA STORIA
RAI CULTURA - L'ITALIA DELLA REPUBBLICA 1946-2016
RAI CULTURA - PROVINCIA CAPITALE
RAI CULTURA - TV TALK
RAI EDUCATIONAL - IL TEMPO E LA STORIA
RAI EDUCATIONAL - ITALIANI
RAI NEWS 24 - STUDIO 24 ESTATE
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
REPORT
REPORT CULT
REX 1
REX 2
REX 3
REX 4

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

REX 5
RICCHI E POVERI
RISATE DI GIOIA
RISCHIATUTTO LA STORIA
RITA LA FIGLIA AMERICANA
RITA LA ZANZARA
RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO
RIVEDIAMOLI
ROMA CITTÀ APERTA
RUSH (R. HOWARD)
SALVATORE GIULIANO
SAMBA
SAN GIOVANNI DECOLLATO
SANGHENAPULE - VITA STRAORDINARIA DI SAN GENNARO
SAVING MR. BANKS
SCELTA D'AMORE - LA STORIA DI HILARY E VICTOR
SCUOLA ELEMENTARE
SE FOSSI IN TE
SEDOTTA E ABBANDONATA
SELMA - LA STRADA PER LA LIBERTÀ
SEMBRA IERI - CRONACA E STORIA
SENZA PIETÀ
SIAMO UOMINI O CAPORALI
SICARIO
SISSI - LA GIOVANE IMPERATRICE
SMETTO QUANDO VOGLIO
SMETTO QUANDO VOGLIO: MASTERCLASS
SOGNANDO GIANNI MORANDI
SON OF A GUN
SONO INNOCENTE
SPECIALE #CARTABIANCA
SPECIALE COMMUNITY - LE STORIE
SPECIALE KILIMANGIARO - DI BORGO IN BORGO
SPECIALE REPORT
STASERA MI BUTTO
STATO CIVILE - L'AMORE È UGUALE PER TUTTI
STATO CIVILE - L'AMORE È UGUALE PER TUTTI - L'ALBUM

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

STORIA DI FIFA E DI COLTELLO - ER SEGUITO D'ER PIÙ
STORIE MALEDETTE
STRANE STRANIERE
SUA ECCELLENZA SI FERMÒ A MANGIARE
SUITE FRANCESE
SUPERCONDRIACO - RIDERE FA BENE ALLA SALUTE
TAKE FIVE (GUIDO LOMBARDI)
TELETHON
TEMPO INSTABILE CON PROBABILI SCHIARITE
TG3
TG3 - FUORI TG
TG3 LINEA NOTTE
TG3 LINEA NOTTE SPECIALE PRIMARIE PD
TG3 SPECIALE
TGR - 65° RADUNO NAZIONALE BERSAGLIERI
TGR - 69° PRIX ITALIA
TGR - 90° ADUNATA NAZIONALE ALPINI
TGR - BELLITALIA
TGR - ESTOVEST
TGR - IL SETTIMANALE ESTATE
TGR - LEONARDO
TGR - MEDITERRANEO
TGR - MEZZOGIORNO ITALIA
TGR - OFFICINA ITALIA
TGR - PETRARCA: LE PAROLE DELLA CULTURA
TGR - PIAZZA AFFARI
TGR - PULIAMO IL MONDO
TGR - REGIONEUROPA
TGR - SPECIALE PULIAMO IL MONDO
TGR LAZIO - IL SETTIMANALE
TGR SPECIALE
THE CAPTIVE: SCOMPARSA
THE IMITATION GAME
THE IMPOSSIBLE
THE IRON LADY
THE NIGHT MANAGER
THE QUEEN

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

THE REACH CACCIA ALL'UOMO
THE SAME SKY
THE SENTINEL
THE WHISTLE BLOWER - INVESTIGAZIONE LETALE
TI RICORDI DI ME?
TIMBUKTU
TOM & VIV - NEL BENE, NEL MALE, PER SEMPRE
TOMMASO
TORNA!
TOTÒ CERCA CASA
TOTÒ CERCA PACE
TOTÒ CONTRO I QUATTRO
TOTÒ DIABOLICUS
TOTÒ E I RE DI ROMA
TOTÒ LASCIA O RADDOPPIA?
TOTÒ, FABRIZI E I GIOVANI D'OGGI
TOTÒ, PEPPINO E I FUORILEGGE
TOTÒ, PEPPINO E LE FANATICHE
TOTÒ, PEPPINO E... LA MALAFEMMINA
TOTOTARZAN
TOY STORY - IL MONDO DEI GIOCATTOLI
TOY STORY 2 - WOODY & BUZZ ALLA RISCOSSA
TOY STORY 3 - LA GRANDE FUGA
TUPPE TUPPE, MARESCIÀ!
TUTTA COLPA DEL VULCANO
TUTTA COLPA DELLA BREXIT
TUTTA SALUTE
TUTTA SALUTE - SPECIALE AIRC
TUTTI PAZZI PER AMORE 1
TUTTI PAZZI PER AMORE 2
TUTTO TOTÒ
TUTTO TUTTO NIENTE NIENTE
UEFA UNDER 21 CHAMPIONSHIP
ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
UN AMERICANO IN VACANZA
UN CANE SCIOLTO
UN CANE SCIOLTO 2

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2017)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2017. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN CANE SCIOLTO 3
UN FANTASMA PER AMICO
UN GIORNO IN PRETURA
UN GIORNO PER CASO
UN JEANS E UNA MAGLIETTA
UN POSTO AL SOLE
UN RAGAZZO D'ORO
UN RAGIONEVOLE DUBBIO (P. HOWITT)
UN SELFIE CON IL PAPA
UN TURCO NAPOLETANO
UNA PROMESSA
UNA STRADA VERSO IL DOMANI - KU'DAMM 56
UNO SGUARDO DAL CIELO
URLATORI ALLA SBARRA
VELOCE COME IL VENTO
VENGA A FARE IL SOLDATO DA NOI
VENTO DI PRIMAVERA
VITA E AVVENTURE DEL SIGNOR DI BRIC A BRAC
VIVA L'ITALIA
VOLARE NEL BLU DIPINTO DI BLU
VORTICE
W LE DONNE
WHIPLASH
WON'T BACK DOWN - UNA SCUOLA PER MALIA
WOODY (R. B. WEIDE)
YOUNG & HUNGRY - CUORI IN CUCINA
YVONNE LA NUIT
ZORRO
ZUM ZUM ZUM LA CANZONE CHE MI PASSA PER LA TESTA
ZUM ZUM ZUM N. 2 - SARÀ CAPITATO ANCHE A VOI

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A6 - Programmazione sottotitolata - Tg e Informazione sportiva (anno 2017)
Testate: Tg1, Tg2, Tg3, TgSport - Palinsesto settimanale - Fascia: 6.00-24.00

Fasce orarie	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
6-7							
7-8	Tg1 ore 7.00 Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 ore 7.00 Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 ore 7.00 Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 ore 7.00 Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 ore 7.00 Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00
8-9	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00	Tg1 8.00
9-10	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
10-11	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55		
11-12							
12-13	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
13-14	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00
14-15	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.15
15-16	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	
16-17	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	
17-18							Tg1 17.00
18-19	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 18.15	Tg2 L.I.S 18.10 Tg2 18.15	Tg2 L.I.S 18.10 Tg2 18.15	Tg2 L.I.S 18.10 Tg2 18.15	Tg2 L.I.S 18.10 Tg2 18.15	Tg2 L.I.S 18.05	
19-20							Tg2 L.I.S 19.30
20-21	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00
21-22							
22-23							
23-24							

Finito di stampare
nel mese di giugno 2018
dalla Poligrafica F.lli Ariello - Editori s.a.s.
Napoli

Questo prodotto è stato realizzato nel rispetto delle regole stabilite dal sistema di gestione qualità conforme ai requisiti ISO 9001:2008 valutato da Bureau Veritas Italia S.p.A. e coperto dal certificato numero 209065